



PAGALBOS ONKOLOGINIAMS LIGONIAMS ASOCIACIJA

Juridinio asmens kodas 302704554, adresas Kalvarijų g. 235, 08311 Vilnius

Telefonas +370 630 60636, el. paštas: info@pola.lt

POLA ANALIZĖ:

POLA kortelės suteikiamų paslaugų naudojimas ir kokybė

2020 m. rugsėjis

Turinys

Tyrimo pristatymas	3
Surinktų duomenų analizė	4
Demografinės tyrimo dalyvių charakteristikos	4
Naudojimasis POLA kortelės paslaugomis	6
POLA kortelės išdavimo paslauga.....	6
Aktualiausios POLA kortelės paslaugos	6
Paslaugų kokybės vertinimas	8
POLA kortelės nuolaidos	10
POLA kortelės turėtojų informavimas	11
Sritis tolesniam veiklos vystymui.....	13
Išvados.....	18

Tyrimo pristatymas

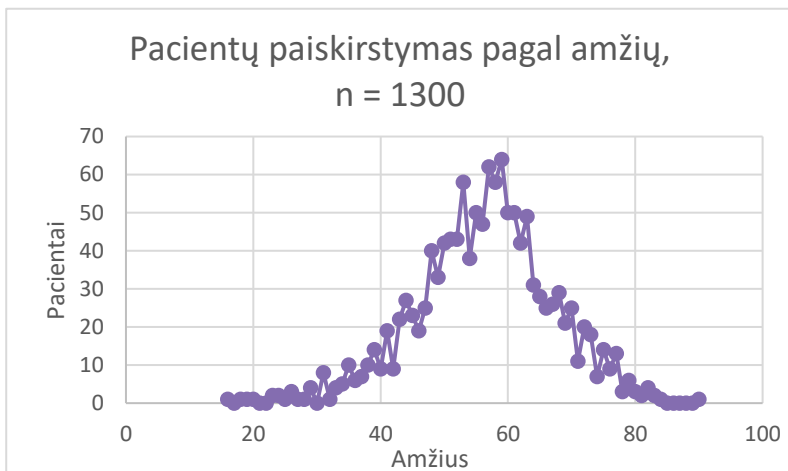
Kiekvienais metais Lietuvoje onkologinės ligos diagnozė nustatoma daugiau nei 18 000 asmenų. Onkologinių ligų gydymas būna ilgas, alinantis ir dažnai sukeliantis ilgalaikių pasekmių, didžioji dalis pacientų baigusį aktyvų gydymą tampa neįgaliais, sumažėja jų pajamos, daug išlaidų patiriama siekiant atstatyti organizmą po gydymo. Nors Lietuvoje medicininės paslaugos yra gana aukšto lygio, tačiau labai trūksta psichologinės, emocinės ir finansinės pagalbos. Todėl siekiant mažinti šios ligos augimo tempus bei pasekmes susirgus vėžiu, svarbus bendras visuomenės narių susitelkimas. Pasaulinė praktika rodo, kad aktyvus visuomenės palaikymas ir parama padeda spręsti šias problemas. POLA kortelės projekto tikslas – pagerinti onkologinių pacientų gyvenimo kokybę: sumažinti finansinę naštą, suteikti gerų emocijų ir pozityvumo, parodyti visuomenės solidarumą, paramą ir pagalbą, kad sergantieji vėžiu jaustųsi pilnaverčiais visuomenės nariais.

Siekiant įvertinti, ar projektas realiai atitinka išsikeltus tikslus, Pagalbos onkologiniams ligoniams asociacija (POLA) 2020 metų rugpjūčio mėnesį vykdė tyrimą, kurio tikslas iširti, kaip su POLA kortele suteikiamos paslaugos yra naudojamos ir vertinamos POLA bendruomenės narių. Tyrimo duomenys buvo renkami 2020 metų rugpjūčio 13-18 dienomis anketavimo būdu „POLA prieš vėžį“ *Facebook* paskyroje bei elektroniniu paštu, prašant POLA kortelės turėtojų užpildyti internetinę apklausą apie POLA asociacijos bei partnerių suteikiamų paslaugų vartojimą. Iš viso tyrime sudalyvavo 1430 asmenys.

Surinktų duomenų analizė

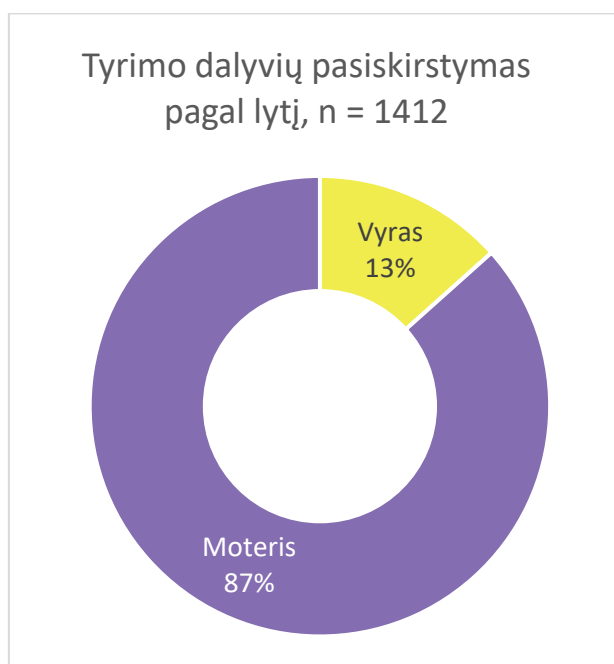
Demografinės tyrimo dalyvių charakteristikos

Tyrimo dalyvavusių pacientų amžiaus vidurkis 56,3 metai, o mediana – 57. Net 76,1% apklausoje dalyvavusių asmenų yra vyresni nei 50 metų amžiaus. (pav. 1) Taip pat, absoliuti dauguma (87%) tyrimo dalyvių yra moterys (pav. 2). Toks pasiskirstymas nestebina, kadangi net trys ketvirtadaliai POLA kortelės turėtojų yra moterys. Moterys POLA

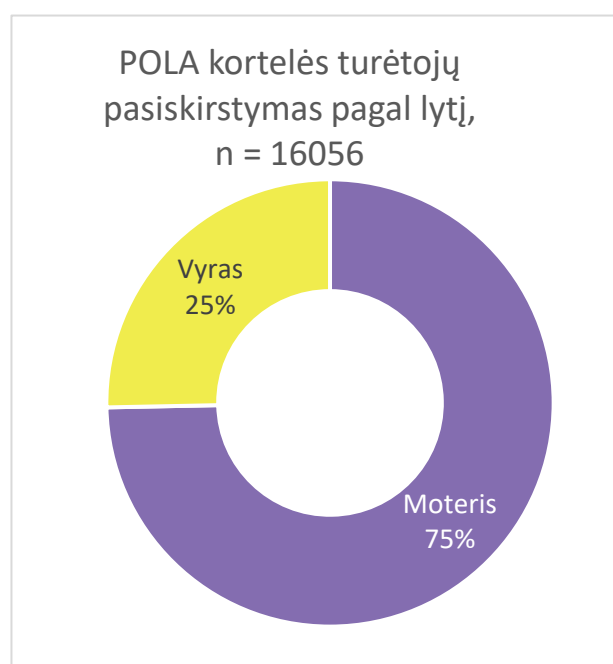


pav. 1

banduomenėje yra aktyvesnės nei vyrai, noriau dalyvauja bendruomenės ar edukaciniuose renginiuose, taip pat labiau įsitraukia į diskusijas socialiniuose tinkluose. (pav. 3)

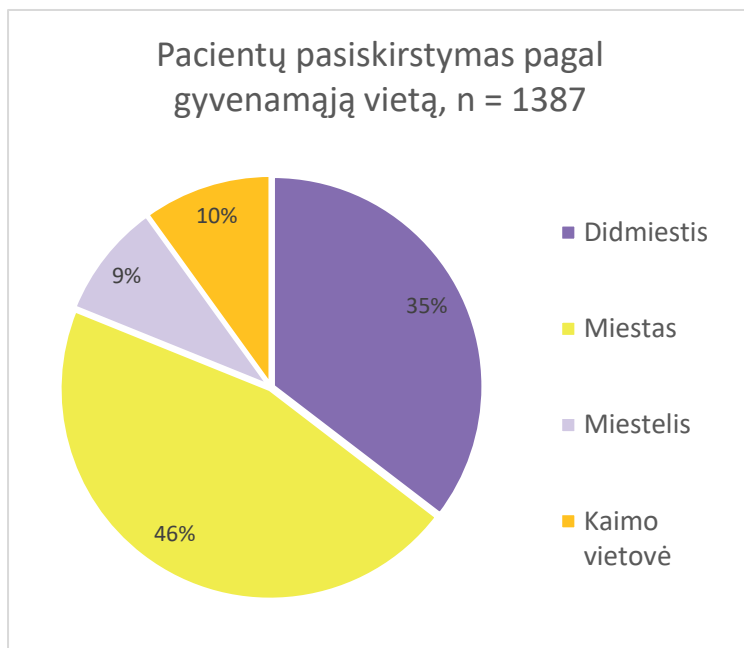


pav. 2



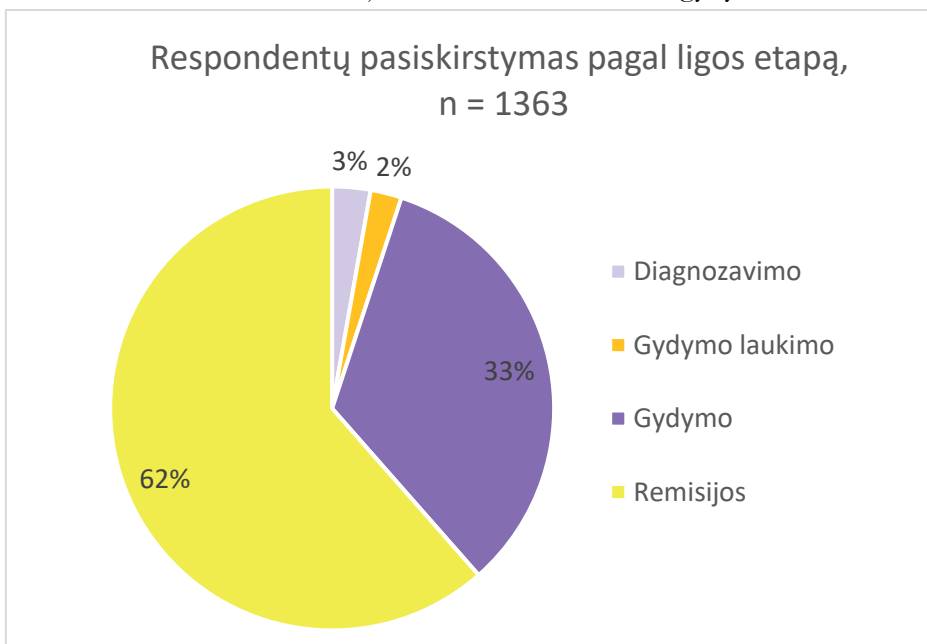
pav. 3

Didžioji dalis tyrimo dalyvių nurodė gyvenantys didmiestyje (35%) bei mieste (46%), o tik 19% respondentų nurodė gyvenantys miestelyje ar kaimo vietovėje (pav. 4). Tai nereiškia, jog miestuose yra daugiau onkologinių pacientų nei kaimo vietovėse, ar kad didesnė POLA bendruomenės dalis gyvena didesniuose miestuose. Tai veikiau identifikuoja, kad miesteliuose ir kaimo vietovėse gyvenantys pacientai turi menkesnes kompiuterinio raštingumo žinias bei galimybes prisijungti prie interneto, todėl internetinėje apklausoje sudalyvauti negalėjo.



pav. 4

Tik 5% tyrimo dalyvių yra gydymo laukimo arba diagnozavimo etape, o daugiausia tyrime dalyvavo jau remisijoje esantys asmenys (pav. 5). Mažą dalį diagnozavimo etape esančių tyrimo dalyvių gali lemti tai, kad POLA kortelė išduodama asmenims, galintiems pateikti onkologinės ligos diagnozę įrodantį medicininį dokumentą, tad asmenys, kuriems liga yra įtariama, bet dar nepatvirtinta, nėra POLA kortelės turėtojai. Nedidelis skaičius gydymo laukime esančių pacientų laikytinas



pav. 5

pozityviu rodikliu, suponuojančiu prielaidą, kad „žalioji koridorius“ pakankamai efektyviai veikia, ir laikotarpis nuo ligos diagnozės iki gydymo paskyrimo nėra ilgas¹.

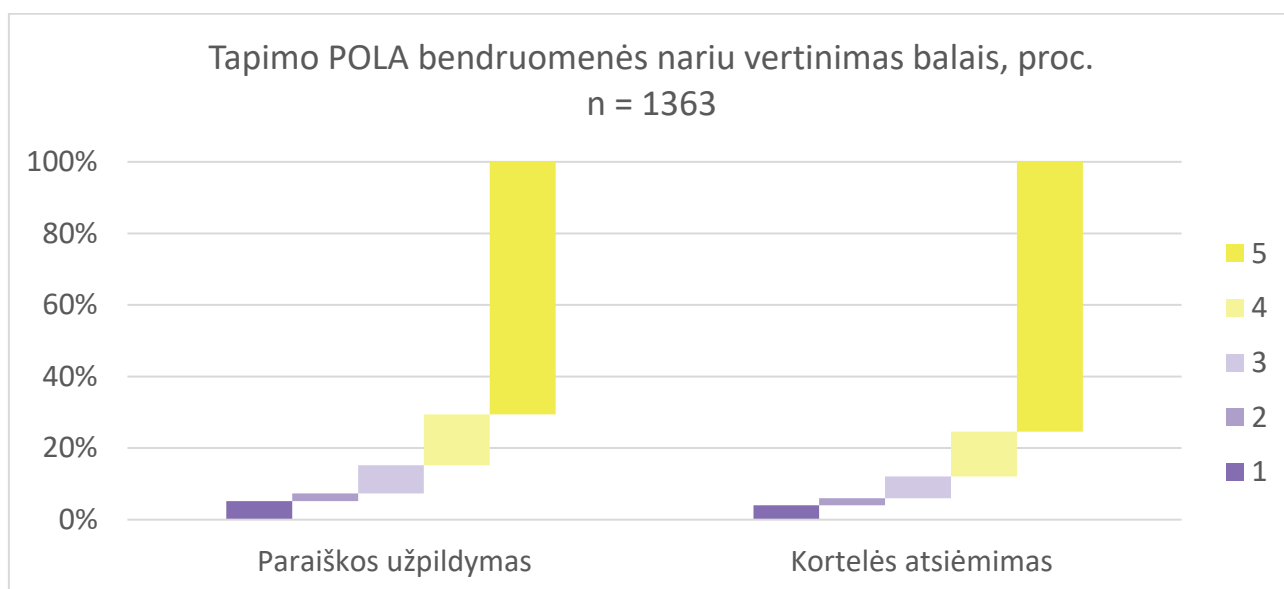
¹ Teisės aktuose apibrėžta, kad pirmą kartą nustatius onkologinę ligą, laikotarpis nuo diagnozės nustatymo iki gydymo paskyrimo turi būti ne ilgesnis kaip 14 dienų.

Naudojimasis POLA kortelės paslaugomis

Norit geriau suprasti POLA veiklų tobulinimo kryptis, svarbu žinoti, ar POLA kortelė yra pakankamai prieinama kiekvienam onkologiniam pacientui, kaip su POLA kortele suteikiamos paslaugos yra naudojamos, kaip jomis pasinaudoję asmenys vertina atitinkamas paslaugas, kokios paslaugos yra aktualiausios POLA kortelės turėtojams.

POLA kortelės išdavimo paslauga

Vienas pirmųjų klausimų apklausos dalyviams buvo kvietimas pasidalinti įžvalgomis apie tai sudėtinga, ar paprasta tapti POLA bendruomenės nariu, t.y. išsiimti POLA kortelę. Atsakymai rodo, kad dauguma pacientų nesusidūrė su sunkumais pildant paraišką POLA kortelei gauti ar ją atsiimant. Paprašyti įvertinti savo tapimo POLA bendruomenės nariu patirtį skalėje nuo 1 iki 5, daugiau nei 80% respondentų paraiškos pildymo patirtį įvertino gerai arba labai gerai, o kortelės atsiėmimu buvo patenkinti net daugiau nei 90% pacientų (pav. 6).

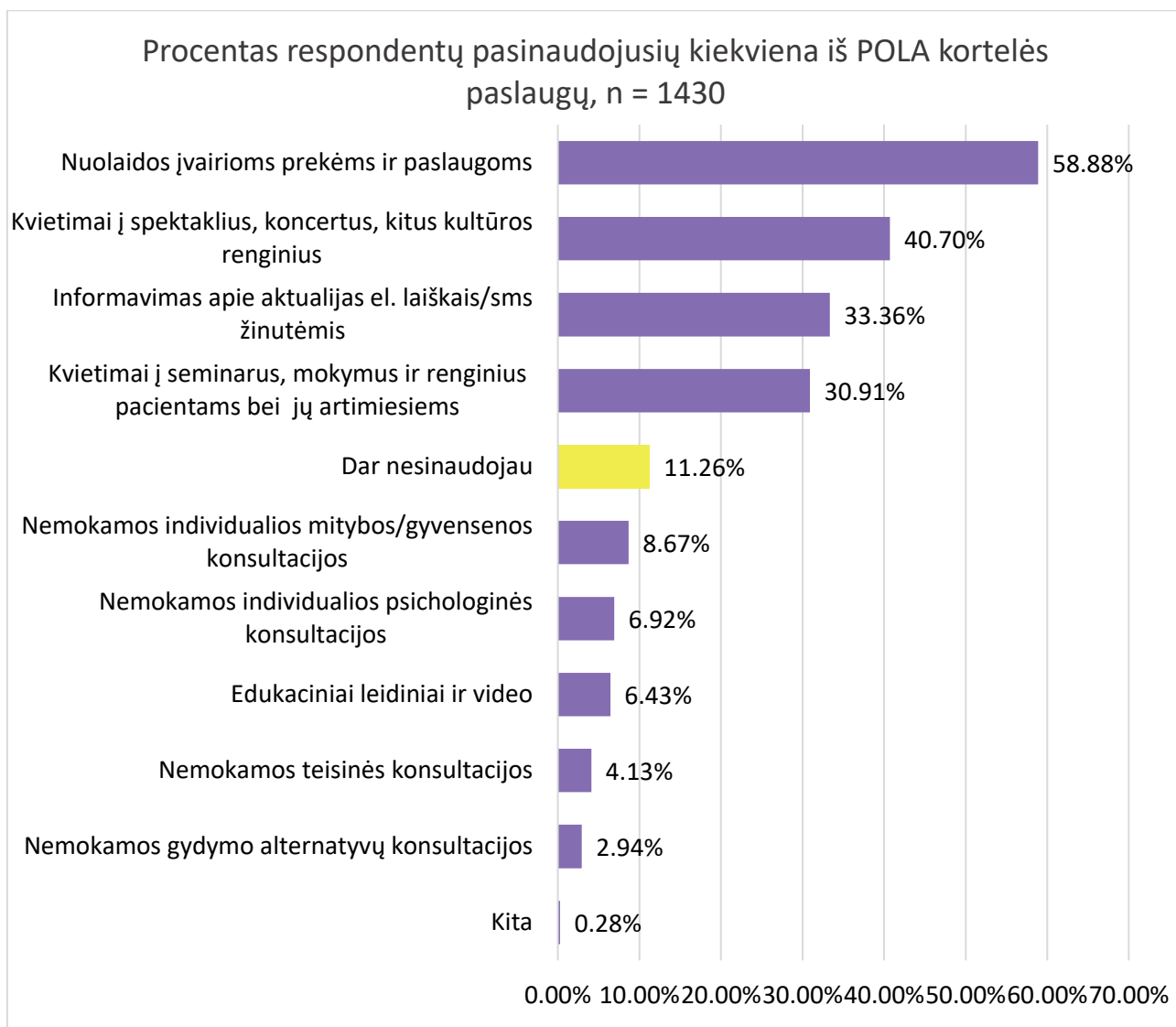


pav. 5

Aktualiausios POLA kortelės paslaugos

Norit suprasti kokios su POLA kortele suteikiamos paslaugos yra dažniausiai naudojamos, tyrimo dalyvių buvo prašoma nurodyti paslaugas, kuriems jas nors kartą teko pasinaudoti. Beveik 90% tyrimo dalyvių teigia, jog yra pasinaudoję bent viena POLA kortelės paslauga. Labiausiai tyrimo dalyvių naudojama paslauga yra su POLA kortele suteikiamos nuolaidos įvairioms prekėms ir paslaugoms – net 58,9% pacientų nurodė nors kartą pasinaudoję šia paslauga. Kitos dažnai naudojamos paslaugos yra kvietimai į spektaklius, koncertus, kitus kultūros renginius (40,7%), taip pat informavimas apie aktualijas el. laiškais/SMS žinutėmis (33,4%), kvietimai į seminarus, mokymus ir renginius pacientams bei jų artimiesiems (30,9%). Mažiausia respondentų dalis buvo pasinaudojusi

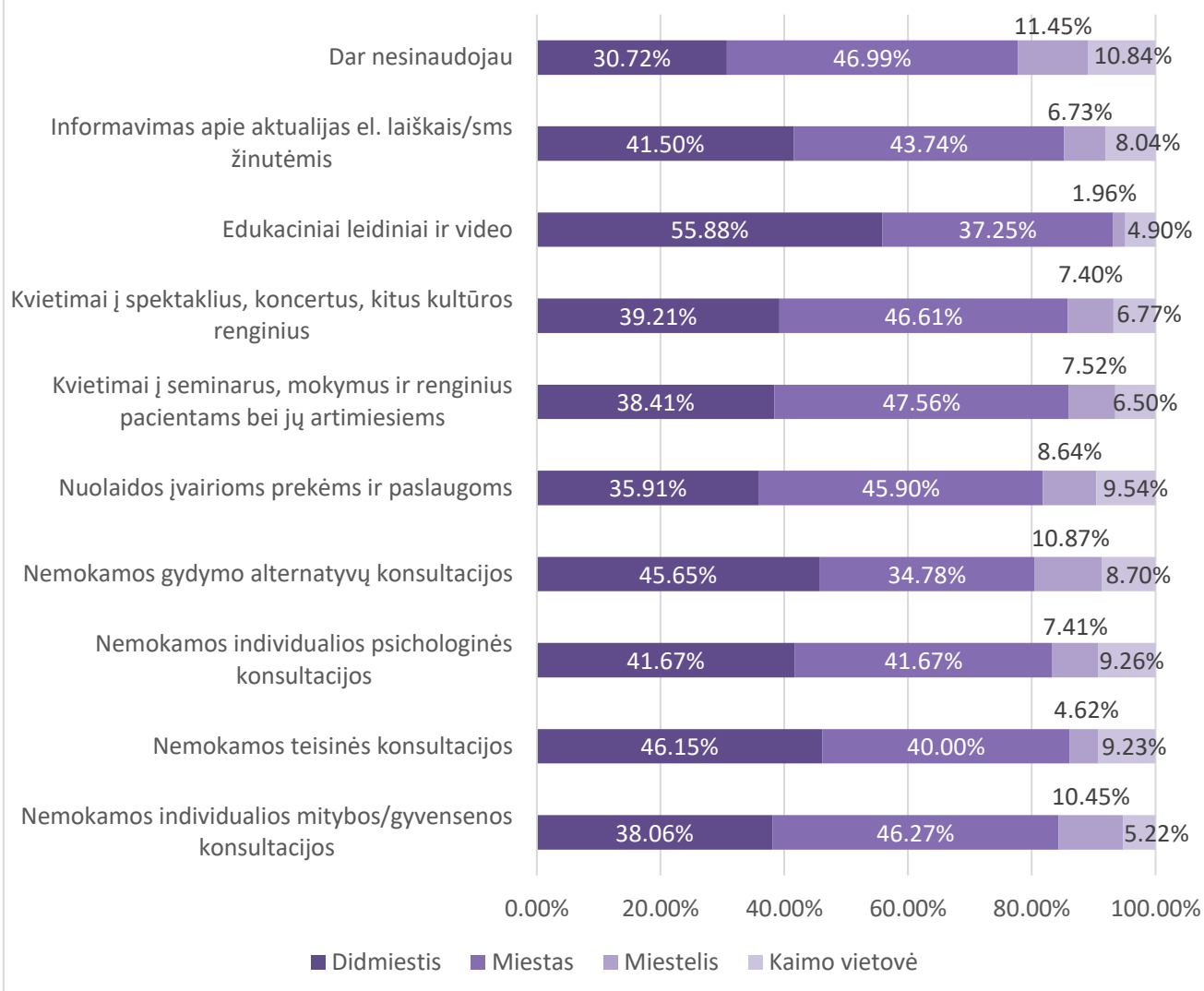
nemokamų specialistų konsultacijų galimybe: kiekviena iš jų pasinaudojo ne daugiau kaip 10% apklaustųjų, tačiau jų yra kelios rūšys ir ne visiems vienodai reikia atitinkamos konsultacijos. (pav. 7)



pav. 6

Siekiant paaiškinti, kodėl vienos paslaugos yra dažniau naudojamos už kitas, ieškota reikšmingų skirtumų socialinėse, respondentų pasinaudojusių vienu ar kitomis paslaugomis, charakteristikose. Pastebėta, jog POLA edukaciniais leidiniais ir video besinaudojančių POLA kortelės turėtojų dalis reikšmingai didesnė lyginant su kitomis paslaugomis. (pav. 8) Kitų reikšmingų korelacijų tarp socialinių charakteristikų ir POLA kortelės paslaugų vartojimo nepastebėta.

POLA kortelės turėtojams suteikiamų paslaugų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą, n = 1430

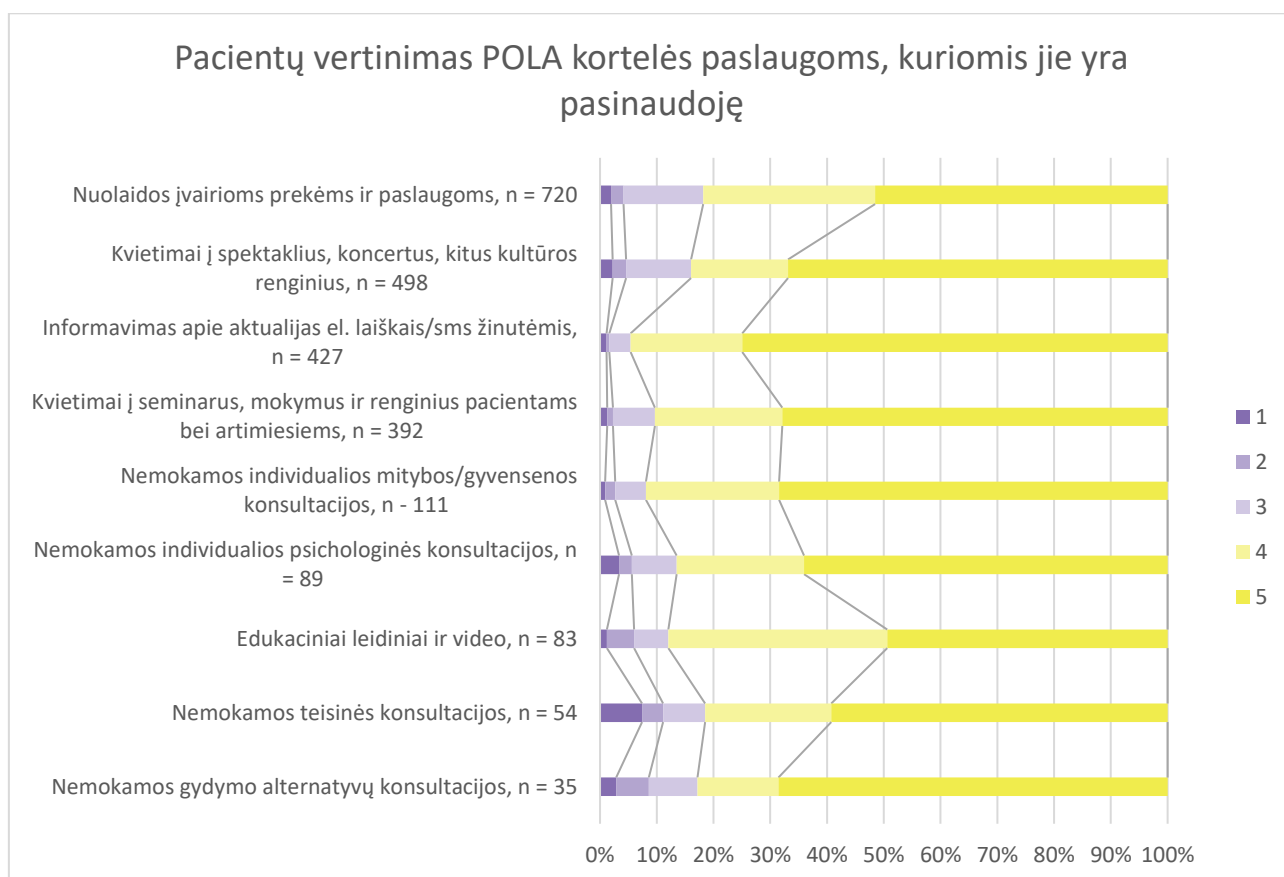


pav. 7

Paslaugų kokybės vertinimas

Atitinkamomis paslaugomis pasinaudojusių pacientų buvo prašoma skalėje nuo 1 iki 5 įvertinti suteiktų paslaugų kokybę. Daugiau nei 80% iš kiekviena paslauga pasinaudojusių tyrimo dalyvių įvertino jos kokybę gerai arba labai gerai. Nė vienos paslaugos kokybė nebuvo įvertinta vienetu daugiau nei dešimties procentų paslauga pasinaudojusių pacientų. (pav. 9) Palankiausiai vertinamos (daugiausia 4 ir 5 balų įvertintos) paslaugos yra informavimas apie aktualijas el. laiškais/sms žinutėmis, nemokamos individualios mitybos/gyvensenos konsultacijos, kvietimai į seminarus, mokymus ir renginius pacientams bei jų artimiesiems. Tai taip pat yra ir vienos daugiausiai naudotų paslaugų ta paslaugų (pav. 8), todėl prašymai įvertinti šių paslaugų kokybę buvo pateikti didelei grupei respondentų, dėl šios priežasties šių paslaugų vertinimas yra statistiškai patikimiausias. Mažiausiai palankiai vertinamos (daugiausia 1 ir balų įvertintos) paslaugos yra nemokamos teisinės konsultacijos, nemokamos gydymo alternatyvų konsultacijos. (pav. 9) Tačiau, tai taip pat ir mažiausios

tyrimo dalyvių dalies išbandytos paslaugos, taigi jas įvertinti galėjo mažiausia dalis respondentų, taigi dėl šios priežasties toks įvertinimas yra statistiškai nepatikimesnis, nei kitų paslaugų.



pagr. 8

Tyrimo dalyvių, kurie suteiktos paslaugos kokybę įvertino kaip tobulintiną (mažiau nei trimis balais), buvo prašoma pasidalinti pastabomis, idėjomis, kaip būtų galima pagerinti tos paslaugos kokybę. Nemokamomis individualiomis mitybos arba gyvensenos konsultacijomis pasinaudoję pacientai, kurie buvo nevisiškai patenkinti paslaugos kokybe (8,1%), atkreipė dėmesį į nemalonų konsultantės toną, išpūdžiu lyg juos smerktų dėl neteisingos mitybos, taip pat atkreipė dėmesį, kad pasiūlymų dėl gyvensenos rekomendacijų pateikimas elektroniniu paštu apsunkina komunikaciją.

Nuolaidomis įvairioms prekėms ir paslaugoms pasinaudoję pacientai, kurie nebuvo visiškai patenkinti paslaugos kokybe (18,2%), norėtų nuolaidų aktualesnėms prekėms, taip pat, kad nuolaidos būtų reikšmingo dydžio, be to, ne visi yra tikri, ar POLA kortelės partnerių prekės yra patikimesnės nei konkurentų. Pacientai taip pat išreiškė poreikį nuolaidoms maitinimo įstaigose, poilsiui bei kelionėms, įvairiems laisvalaikio užsiėmimams.

Kvietimais į seminarus, mokymus ir renginius pacientams bei jų artimiesiems paslauga nevisiškai patenkinti respondentai (9,7%) skundėsi negaunantys kvietimų taip dažnai, kaip norėtų, jų netenkina būdai, kuriais jie gauna kvietimus, norėtų, jog renginiai vyktų arčiau jų gyvenamosios vietos, taip pat, kad būtų organizuojami nedarbo valandomis bei apie juos būtų informuojama anksčiau. Keli

tyrimo dalyviai buvo nepatenkinti temų pasiūla ar išreiškė poreikį gyvenimiškiems pavyzdžiams, naujesnei metodinei medžiagai.

Nepatenkintieji kvietimų į spektaklius, koncertus, kitus kultūros renginius paslaugos kokybe (16,1%) kaip pagrindinius paslaugos trūkumus įvardino labai trumpus/ vėlyvus informavimo terminus bei nevienodai geografiškai pasiskirsčiusią pasiūlą.

Edukacinių leidinių ir video paslauga pasinaudoję, bet jos kokybe nevisiškai patenkinti pacientai (12%) abejojo šios paslaugos reikalingumu arba siūlė kurti daugiau išskirtinai tik POLA kortelės turėtojams aktualaus turinio.

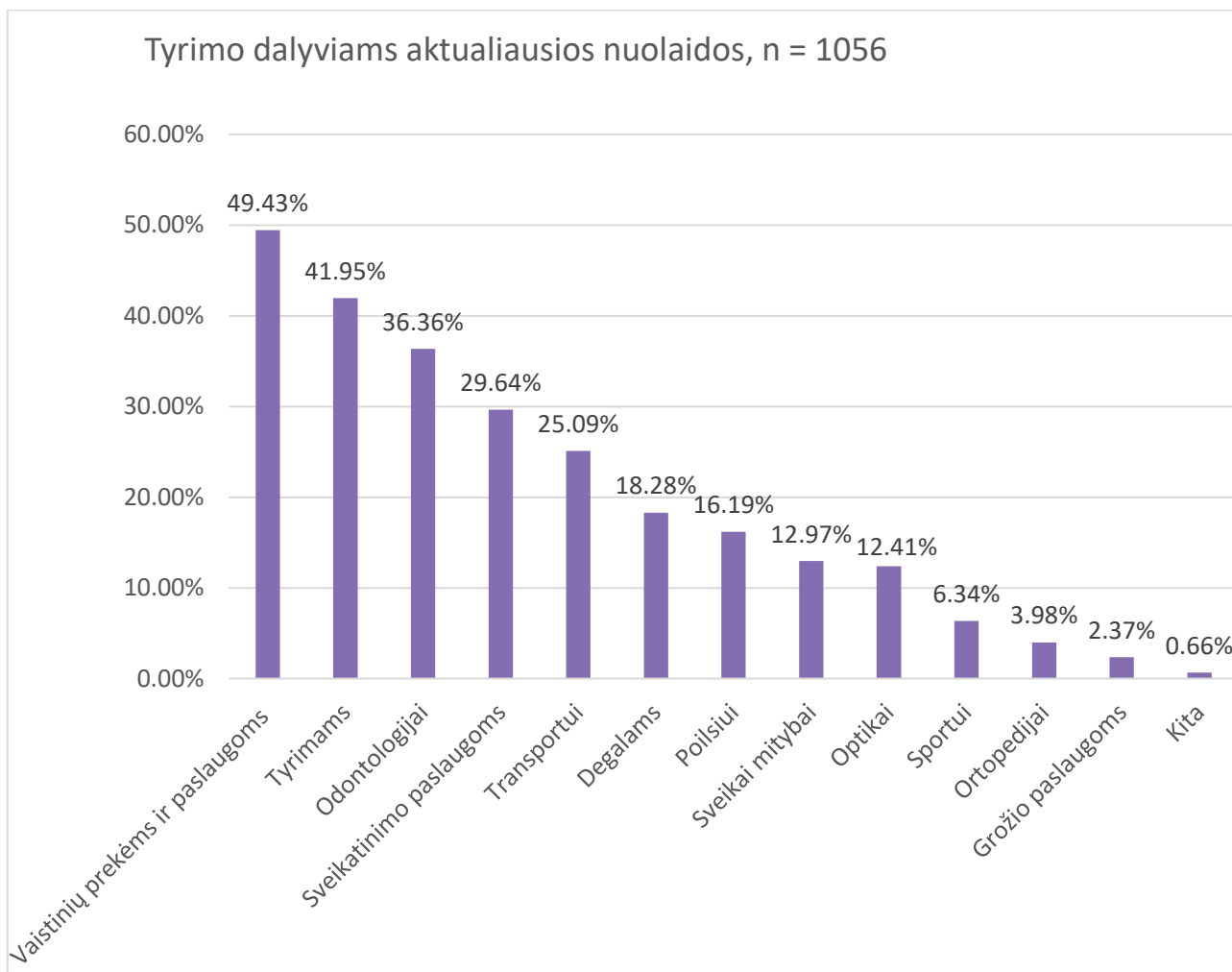
Kad pasinaudojo informavimo apie aktualijas el. laiškais ar SMS žinutėmis paslauga nurodė tik 33,4% tyrimo dalyvių, nors išsiunčiamas informacijos kiekis yra gerokai didesnis, todėl galima numanyti, jog ne visi tyrimo dalyviai supranta, kad jiems nuolatos yra suteikiama ši paslauga. 5,4% pacientų, kurie nurodė pasinaudoję informavimo apie aktualijas el. laiškais ar SMS žinutėmis paslauga, įvertino šios paslaugos kokybę mažiau nei trimis balais. Jų manymu per mažai suteikiama informacijos apie onkologine liga sergančių pacientų patiriamas problemas, jiems norėtųsi daugiau informacijos apie POLA asociacijos veiklą ir iniciatyvas bei paslaugas, kuriomis jie galėtų pasinaudoti. Pacientų manymu taip pat reikėtų daugiau informacijos poliklinikose ir ligoninėse apie pacientų teises bei jiems priklausančias paslaugas.

Nemokamomis teisinėmis, psichologinėmis bei gydymo alternatyvų konsultacijoms pasinaudoję, bet jų kokybe nepatenkinti ar iš dalies nepatenkinti pacientai neįvardino, kokių nusiskundimų ar patarimų dėl šių paslaugų suteikimo turėtų (atitinkamai 18,5%, 13,5% ir 17,1%).

POLA kortelės nuolaidos

Tyrimo dalyviai buvo paprašyti įvardinti iki trijų jiems aktualiausių POLA kortelės suteikiamų nuolaidų. Pati aktualiausia nuolaidų grupė pacientams yra susijusi su medicininėmis paslaugomis (vaistinių prekėms ir paslaugoms, tyrimams, odontologijai ir sveikatinimo paslaugomis), antroje vietoje išryškėja poreikis su susisiekimu susijusioms nuolaidoms (transportui ir degalams) (pav. 10).





pav. 9

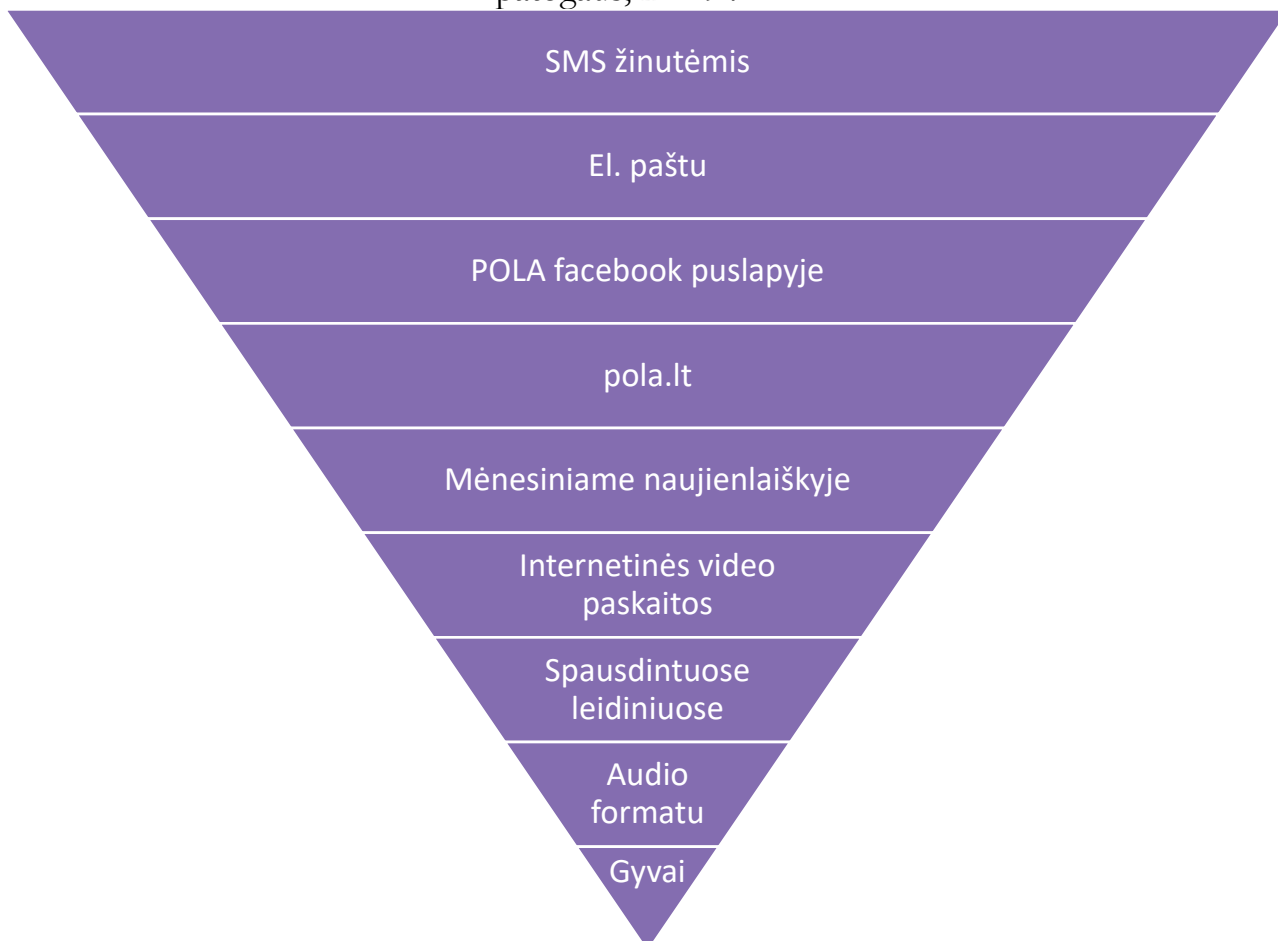
POLA kortelės turėtojų informavimas

Viena svarbiausių POLA asociacijos veiklų – informavimas. Nors tik 33,36% tyrimo dalyvių (pav. 7) nurodė naudojęsi informavimo SMS žinute ar elektroniniu paštu paslauga, 2020 m. per mėnesį išsiunčiama vidutiniškai 8424 SMS žinučių ir 26 021 elektroninių laiškų. Galbūt dalis tyrimo dalyvių neteisingai suprato klausimą, todėl šis rodiklis yra stebėtinai nedidelis.

Informavimas SMS žinutėmis ir elektroniniais laiškais nėra vienintelis būdas, kaip informacija perduodama POLA bendruomenei. Informacija taip pat nuolat pateikiama POLA FB paskyroje, 4 uždaroje FB grupėse, internetinėje svetainėje pola.lt. Norint suprasti, kokiais būdais gauti informaciją POLA kortelės turėtojams būtų patogiau, tyrimo dalyvių buvo prašyta išrinkti visus informavimo būdus nuo patogiausio iki mažiausiai patogaus. Patogiausi tyrimo dalyviams yra asmeniniai susisiekiimo būdai – pirmoje ir antroje vietoje rikiuojasi SMS žinutės ir pranešimai elektroniniu paštu. Kiek mažiau patogūs yra būdai, kada informaciją reikia susirasti pačiam – trečioje ir ketvirtoje vietoje rikiuojasi informacija POLA Facebook paskyroje ir pola.lt. Kaip pats nepatogiausias informacijos gavimo būdas nurodomas informacijos perdavimas gyvai (pav. 11). Vis dėlto svarbu kritiškai vertinti šią informaciją, kadangi tai yra patogiausi būdai gauti informaciją tiems

POLA bendruomenės nariams, kurie naudojami internetu ir galėjo sudalyvauti internetinėje apklausoje. Dalis POLA kortelės turėtojų iki šiol neturi gebėjimų naudotis moderniomis informacinėmis technologijomis.

Respondentams patogiausi būdai gauti informaciją, nuo patogiausio iki mažiausiai patogaus, n = 941

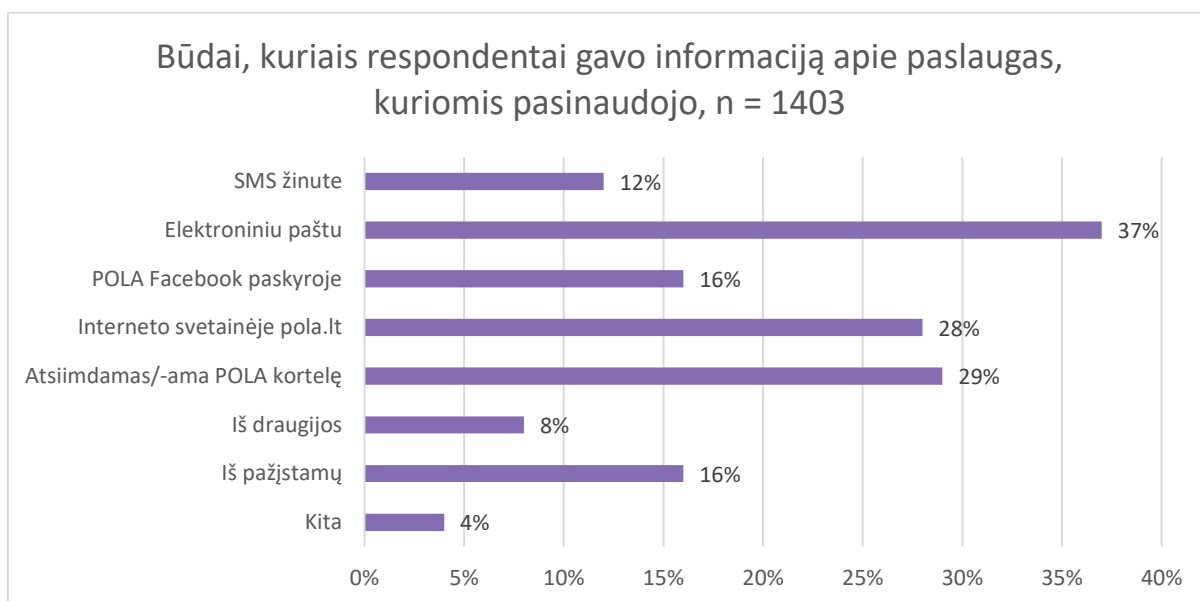


pav. 10

Norint suprasti kaip teorinis poreikis informacijai atitinkamais kanalais koreliuoja su kanalais, kuriais gauta jau praktiškai panaudota informacija, tyrimo dalyvių buvo prašoma nurodyti, koku būdu jie gavo informaciją apie su POLA kortele suteikiamas paslaugas, kuriomis yra pasinaudoję. Įdomu tai, kad nors tyrimo dalyviai nurodė jog SMS žinute asmeninis informavimas jiems patogesnis, tačiau tik 12% tų, kurie pasinaudojo POLA kortelės paslaugomis, informaciją gavo SMS žinute, lyginant su 37% respondentų, kurie buvo informuoti elektroniniu paštu. (pav. 12) Tokį pasiskirstymą būtų galima bandyti paaiškinti tuo, kad elektroninio laiško formatas leidžia išsamiau pateikti informaciją nei trumpu SMS pranešimu. Išsamus informacijos pateikimas labiau paskatina žmones pasinaudoti POLA kortelės paslaugomis. Analogiška situacija ir su internete pateikiama informacija – POLA Facebook paskyroje informaciją apie paslaugas, kuriomis pasinaudojo, rado 16%, o POLA internetinėje svetainėje – 28% respondentų. (pav. 12) Net 29% tyrimo dalyvių informaciją apie



teikiamas paslaugas gavo atsiimdami POLA kortelę. Tai gali lemti gyvo kontakto privalumas, kai informaciją suteikia apmokyti savanoriai, galintys atsakyti į labiausiai pacientams rūpimus klausimus.



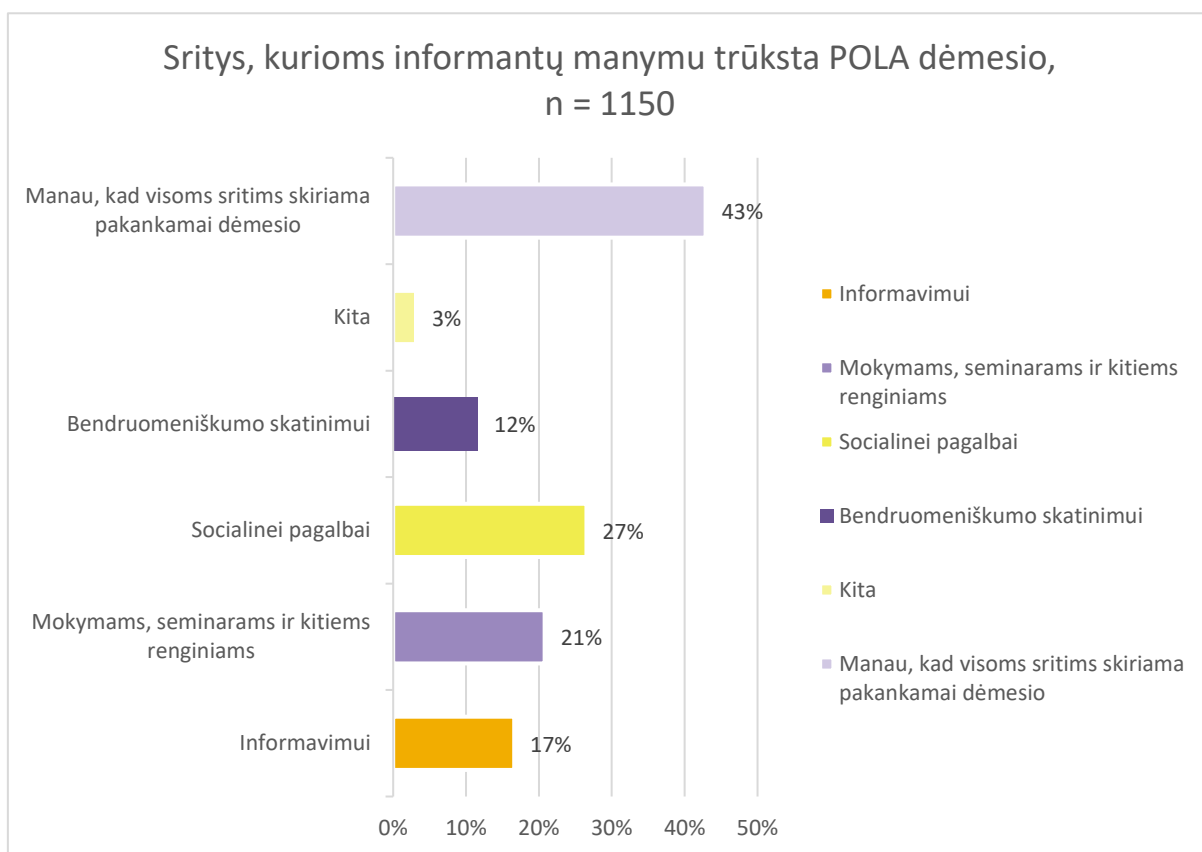
pav. 11

Tyrimas atskleidė, jog POLA kortelės turėtojams norėtųsi daugiau informacijos apie mitybą, inovatyvius tyrimus ir vaistus, profilaktiką, gydymosi užsienyje galimybes, galimus šalutinius gydymo efektus ir jų valdymą bei tai, kaip yra vykdoma POLA veikla. Toks poreikis leidžia suprasti, jog dar yra tobulintų vietų komunikuojant su POLA bendruomene, kadangi visą šią informaciją POLA teikia pranešimų, mokymų ar individualių konsultacijų formata, bet ne visus POLA kortelės turėtojus pavyksta vienodai pasiekti.

Sritis tolesniam veiklos vystymui

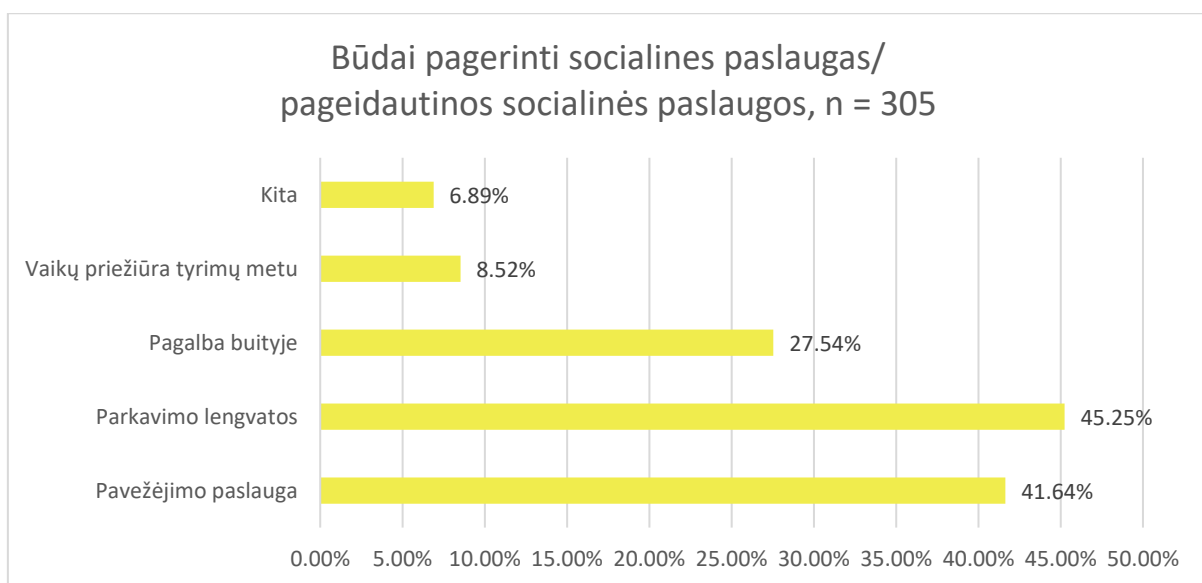
Ištyrus koks yra POLA kortelės projekto naudojimas ir kaip jis vertinamas, svarbu suprasti, kokių sričių vystymo ir tobulinimo norėtų POLA bendruomenės nariai, bei kokiais būdai, jų manymu, to turėtų būti siekiama.

Apklausoje dalyvaujančių asmenų buvo klausiama, kokioms sritims POLA skiria nepakankamai dėmesio ir į kokią vieną ar dvi sritis, jų manymu, reikėtų atkreipti dėmesį. Beveik pusė (43%) tyrimo dalyvių yra patenkinti POLA vykdoma veikla ir manytų, jog visoms sritims skiriama pakankamai dėmesio. Daugiausia papildomo dėmesio POLA bendruomenei norėtųsi socialinės pagalbos (27%) ir renginių organizavimo srityse (21%). Informavimo srities vystymui ir tobulinimui daugiau dėmesio pageidautų 17%, o bendruomeniškumo skatinimu suinteresuoti būtų 12% respondentų. (pav. 13).



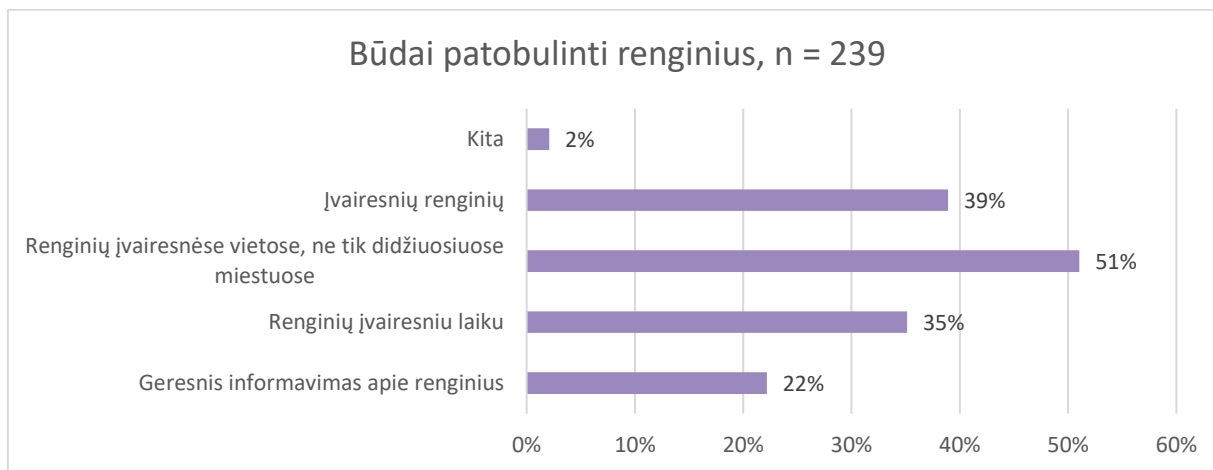
pav. 12

Tyrimo dalyvių, kurie mano, jog daugiau dėmesio turėtų būti skiriama socialinėms paslaugoms, buvo klausta, kokių paslaugų reiktų. Didžiausias poreikis buvo išreikštas parkavimo lengvatos paslaugai (45,25%) ir pavėžėjimo paslaugai (41,64%). Beveik trečdaliui svarbi būtų pagalbos buityje paslauga (27,54%). 8,52% tyrimo dalyvių manančių, jog reiktų plėsti socialinių paslaugų sritį, norėtų vaikų priežiūros paslaugos tyrimų metu. (pav. 14)



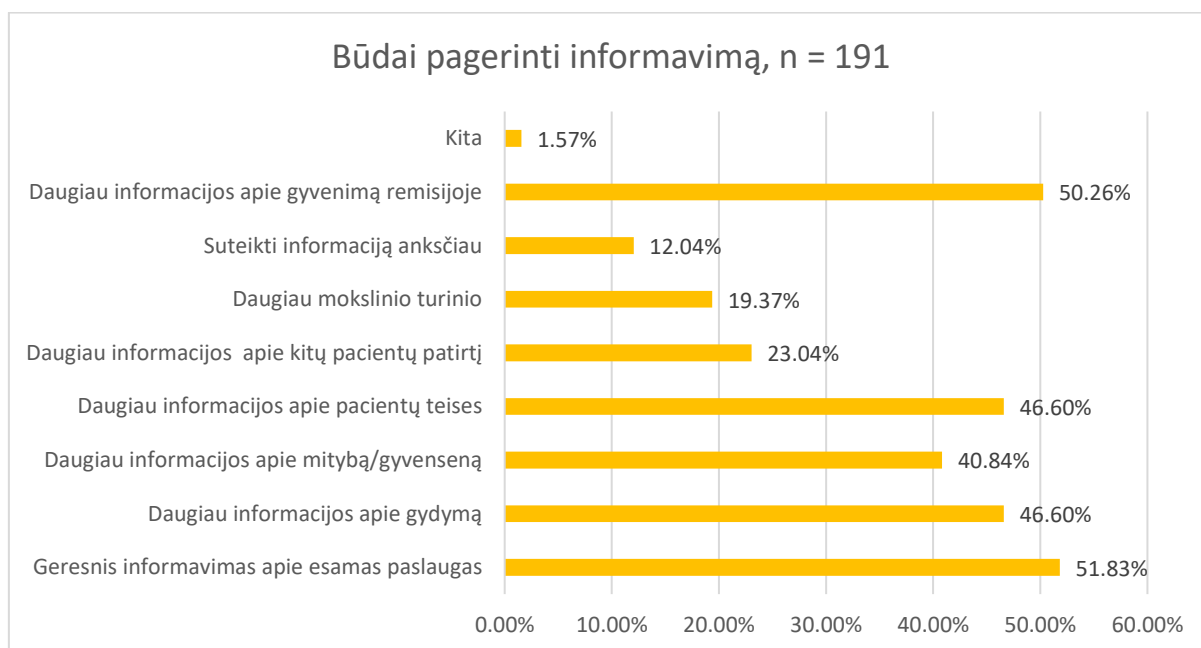
pav. 13

Apklausos dalyvių, kurie mano, jog daugiau dėmesio turėtų būti skiriama renginių tobulinimui, buvo klausta, kaip tai būtų galima įgyvendinti. Daugiau nei pusė atsakiusiųjų norėtų, jog renginiai būtų organizuojami įvairesnėse vietose, nutolusiose nuo didžiųjų miestų (51%). 39% pageidautų įvairesnių renginių, 35% pageidautų, jog renginiai būtų organizuojami įvairesniu laiku. Beveik ketvirtadalis tyrimo dalyvių, manančių, jog reikėtų tobulinti renginių sritį, nėra patenkinti informavimu apie renginius (22%). (pav. 15)



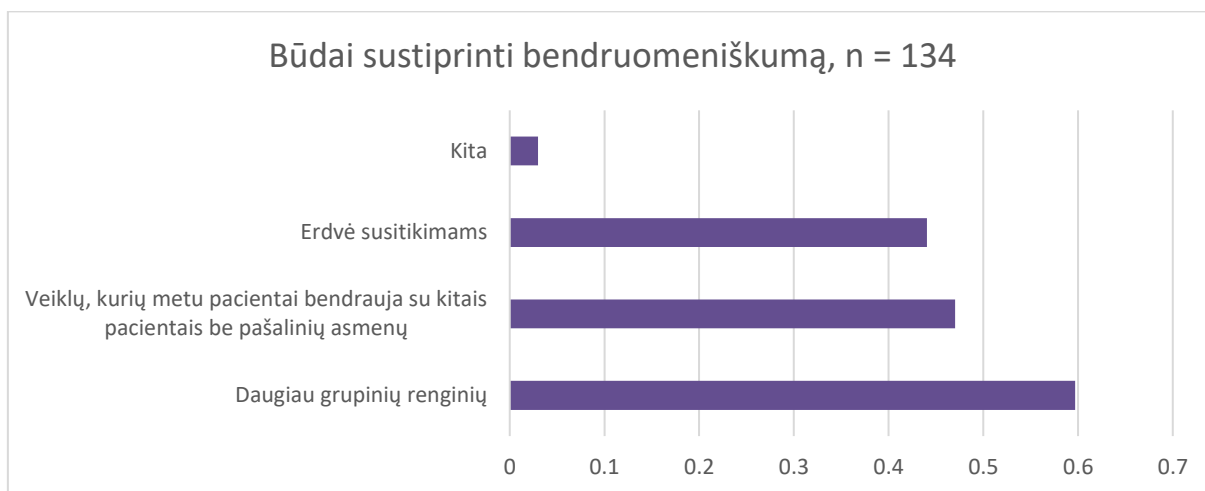
pav. 14

Respondentų, kurie mano, jog daugiau dėmesio turėtų būti skiriama informavimo tobulinimui, buvo klausta, kaip tai būtų galima įgyvendinti. Pagrindiniai išryškėjantys poreikiai: geriau informuoti apie jau siūlomas paslaugas (51,83%), pateikti daugiau informacijos apie gyvenimą esant remisijose (50,26%), pacientų teises (46,6%), gydymą (46,6%), mitybą ir gyvensenos patarimus (46,6%). Gauti daugiau informacijos apie kitų pacientų patirtį, pateikiamo kokybiško mokslinio turinio norėtų nedidelė, nors reikšminga dalis (atitinkamai 23,04% ir 19,37%). (pav. 16)



pav. 15

Tyrimo dalyvių, kurie mano, jog daugiau dėmesio turėtų būti skiriama bendruomeniškumo stiprinimui, buvo klausta, kaip tai būtų galima įgyvendinti. Didžiausia dalis pacientų, pageidaujantys bendruomenės stiprinimo, manytų, kad tai galima įgyvendinti organizuojant daugiau grupinių renginių (59,7%). Taip pat, jų manymu, svarbios būtų veiklos, kurių metu pacientai galėtų bendrauti tarpusavyje be pašalinių asmenų (47%) bei erdvės, kuriose galėtų vykti bendruomenės susitikimai (44%). (pav. 17)

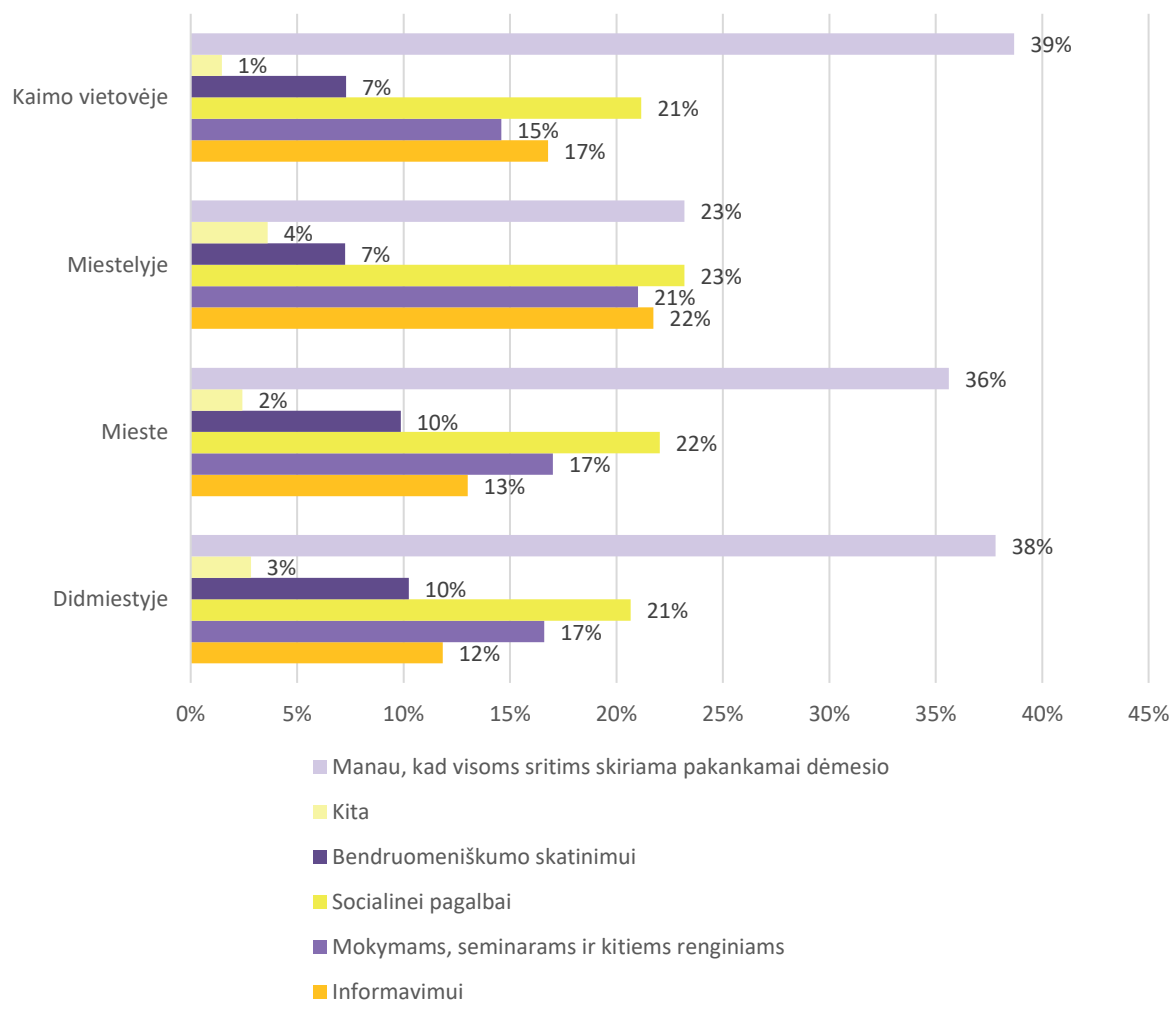


pav. 16

Analizuota, kaip poreikis sričių tobulinimui koreliuoja su socialinėmis respondentų charakteristikomis. Analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus pagal gyvenamąją vietą pastebėta, kad nors visose vietovėse didžiausia tyrimo dalyvių dalis pasisakė, jog pageidautų iš POLA socialinių paslaugų srities vystymo, kaimo vietovių ir miestelių gyventojai antroje vietoje pagal reikšmingumą pozicionuoja informavimo srities tobulinimo poreikį, o didmiesčiuose ir miestuose gyvenančių respondentų antras populiariausias atsakymas – renginių srities vystymas. (Pav. 18) Įdomu ir tai, jog mažiausiai esama situacija yra patenkinti miestelių gyventojai, tik 23% miesteliuose gyvenančių tyrimo dalyvių mano, kad visoms sritims yra skiriama pakankamai dėmesio, tai daugiau nei perpus mažiau, nei kitose vietovėse. Informavimo srities tobulinimas kaimo vietovėse ir miesteliuose (atitinkamai 17% ir 22%) didesnis, nei didmiesčiuose ir kituose miestuose (atitinkamai 12% ir 13%). Miesteliuose taip pat, yra didžiausias poreikis renginių srities tobulinimui bei socialinių paslaugų teikimui. Kadangi kaimo vietovėse didžiausia dalis respondentų nurodė, jog mano, kad visoms sritims yra skiriama pakankamai dėmesio, būtų galima daryti prielaidą, jos miesteliuose paslaugų atskirtis yra veikiau ne faktinė, o emocinė ir miestelių gyventojai yra linkę manyti, kad jiems nėra suteikiama pakankamai paslaugų nepriklausomai nuo to, ar jie turi galimybę gauti tam tikras paslaugas. Taip pat gali būti, jog kaimiškų vietovių respondentų atsakymai neatspindi realios padėties, nes jie nėra supažindinti su tuo, kokių paslaugų jiems gali trūkti.



Sritys kurioms informantų manymu trūksta POLA dėmesio,
pagal gyvenamąją vietą, n = 1150



pag. 17

Išvados

Tyrimo duomenys leidžia spręsti, jog su POLA kortele suteikiamos paslaugos kortelės turėtojams yra svarbios ir jomis yra naudojamos. Didžioji dalis POLA kortelės turėtojų, pasinaudojusių kortelės suteikiamomis paslaugomis, vertino jiems suteiktas paslaugas kaip kokybiškas ir atitinkančias jų lūkesčius.

Svarbu atkreipti dėmesį, jog tyrime dalyvavo tik tie žmonės, kurie naudojami internetu ir turėjo galimybę sudalyvauti internetinėje apklausoje, todėl internetu nesinaudojančių POLA bendruomenės narių ši apklausa nereprezentuoja. Šis aspektas aktualiausias vertinant duomenis apie patogiausius informavimo kanalus bei būdus, kuriais POLA kortelės turėtojai gauna informaciją apie paslaugas, kuriomis pasinaudoja, tačiau kituose klausimuose, kaip pavyzdžiui naudojimusi POLA kortelės suteikiamomis paslaugomis ar aktualiausiomis nuolaidomis prekėms ir paslaugoms, tai greičiausiai neturi įtakos.

Apklausos duomenimis, beveik 90% respondentų naudojami su POLA kortele suteikiamomis paslaugomis. Didžiausia tyrimo dalyvių dalis yra pasinaudoję POLA kortelės nuolaidomis prekėms ir paslaugoms, galimybe gauti kvietimus į spektaklius, koncertus, kitus kultūros renginius, taip pat kvietimais į seminarus, mokymus ir renginius pacientams bei jų artimiesiems, daugiau nei ketvirtadalis nurodė, jog yra informuojami apie aktualijas el. laiškais/SMS žinutėmis. Dažniausiai tyrimo dalyvių naudojamos paslaugos yra geriausiai ir vertinamos, o rečiau naudojamos paslaugos yra vertinamos prasčiau, tačiau paslaugomis nepatenkintų ar iš dalies nepatenkintų yra tik apie 10%, be to tai gali būti sąlygota ir nedidelio pasinaudojusiųjų atitinkama paslauga skaičiais.

Kaip patogiausius informacijos gavimo kanalus tyrimo dalyviai įvardino sms pranešimus, informavimą el. laiškais, informacijos pateikimą POLA *facebook* paskyroje ir interneto svetainėje *pola.lt*. Visgi pastebėta, kad sugretinus informaciją apie tai, kokiais kanalais buvo informuoti apie paslaugas su tuo, kuriais pasinaudojo, matyti, kad labiau pasiteisinę yra tie kanalai, kurie turi mažiau apribojimų (el. laišakai pasiteisinę labiau už sms pranešimus, *pola.lt* internetinė svetainė už POLA *facebook* puslapį).

POLA bendruomenės narių teiraujantis, kokioms sritims POLA turėtų skirti daugiau dėmesio, beveik pusė respondentų nurodė esą patenkinti POLA vykdoma veikla ir mano jog visoms sritims yra skiriama pakankamai dėmesio, visgi ketvirtadalis mano, kad POLA galėtų daugiau dėmesio skirti socialinės pagalbos teikimui: išrūpinant lengvatas parkavimui, suteikiant pavėžėjimo paslaugą, pagelbstint buitėje, suteikiant laikinos vaikų priežiūros (pvz. tyrimų metu) paslaugas.

Tyrimo dalyviai norėtų, kad POLA kortelės projekto veikla būtų vystoma toliau, plečiant suteikiamų nuolaidų spektrą bei stengiantis išlaikyti paslaugų tolygumą visoje Lietuvoje. Teikiant paslaugas, labai svarbu užtikrinti, jog apie POLA kortelės suteikiamas galimybes asmenys būtų tinkamai informuojami.

