



2023 m. gegužės 3 d.
Vilnius

Siunčiama tik elektroniniu paštu

Gerb. Arūnui Dulkiui

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministrui

arunas.dulkys@sam.lt; ministerija@sam.lt;

DĖL SVEIKATOS SISTEMOS VEIKLOS VERTINIMO KRITERIJŲ

Gerbiamas ministre,

Šiuo raštu kreipiamės į Jus, norėdami atkreipti dėmesį į blogėjančią situaciją dėl pacientų organizacijų neįtraukimo į šiuo metu vykdomus procesus, susijusius su sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimo rodikliais, prašydami imtis veiksmų šiai situacijai spręsti.

Žinome, kad vienas iš kuriamos sistemos elementų – paciento grįžtamojo ryšio anketų parengimas ir su tuo susijusių klausimų organizavimas. Susitikimuose nuolat akcentuojame, kad rengiant viešojo valdymo sprendimus, turėsiąčius tiesioginį poveikį pacientams, turi būti vadovaujama principu „nieko apie mus be mūsų“, įtraukiant pacientų organizacijas į bendrakūros procesą, tačiau, deja, „atviros Vyriausybės“ ir „bendrakūros“ principai labiau lieka idėjomis nei realia praktika. 2023 m. balandžio 19 d. VLK organizuoto susitikimo su pacientų organizacijomis metu paaiškėjo, kad nei viena iš susitikime dalyvaujančių pacientų organizacijų nežinojo apie šią iniciatyvą, nors jau kuris laikas veikia šiam klausimui sudaryta darbo grupė bei yra paskelbtas kvietimas projekto paraiškai pateikti. Nuoroda į paraišką - <https://2021.esinvesticijos.lt/kvietimai/sveikatos-prieziuros-paslaugu-kokybes-vertinimo-modelio-rodikliu-svieslentes-sukurimas>. Svarbu pažymėti, kad tarp galimų projekto partnerių nėra įvardinta nei vienos pacientų organizacijos, nors būtent jos yra sukaupusios daugiausiai specifinės patirties ir tik jos gali pateikti išvalgas iš galutinių paslaugų gavėjų pozicijos.

Atsižvelgdami į tai, prašome informuoti apie projekto „Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimo modelio (rodiklių švieslentės) sukūrimas“ suplanuotas veiklas, detalizuoti, kam bus skiriamos suplanuotos projekto lėšos, ir kaip numatoma į modelio kūrimo procesą įtraukti pacientų organizacijas.

Pažymėtina ir tai, kad LR Seimo Sveikatos reikalų komiteto 2023 m. kovo 8 d. išvažiuojamojo posėdžio metu buvo pateikta informacija, kad pavasario sesijoje Sveikatos apsaugos ministerija Seimui ruošiasi teikti Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 15 straipsnio nuostatas, apibrėžiančias asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių įstaigų veiklos rezultatų vertinimo kriterijus ir sąlygas. Kadangi minėtame įstatyme apibrėžti įstaigų veiklos vertinimo kriterijai ir pacientų grįžtamojo ryšio vertinimo procesai tarpusavyje yra susiję, prašome įtraukti POLA ir kitas pacientų organizacijas į Sveikatos priežiūros įstatymo pakeitimo rengimo procesą, o ne tiesiog pateikti formaliam derinimui, prieš pateikiant teisės akto projektą Vyriausybei.

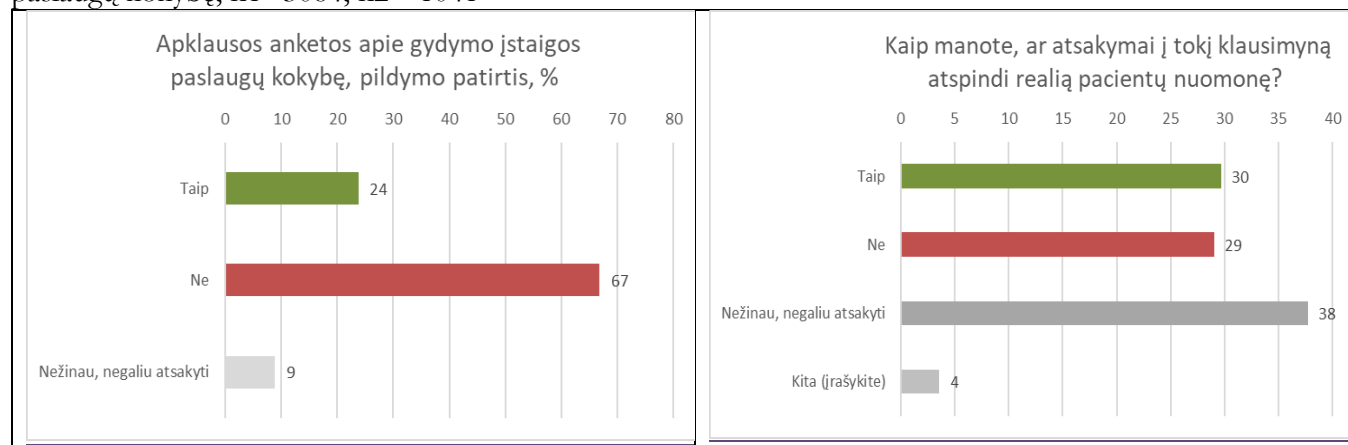
Atkreipiame dėmesį, kad praeitais metais Sveikatos apsaugos ministerija du kartus kreipėsi tiek į POLA, tiek į kitas pacientų organizacijas, šalia kitų klausimų prašydama identifikuoti, kokia būtų pageidaujama bendradarbiavimo forma su Sveikatos apsaugos ministerija, į kurią atsakydama POLA tiek 2022 m. rugsėjo 21 d., tiek spalio 28 d. raštuose nurodė, kad POLAi svarbu ne tiek pasirašyti sutartį, kiek realiai vykdyti bendradarbiavimo veiklą, pvz., drauge įgyvendinti iniciatyvas, spręsti aktualias sveikatos sektoriaus problemas, dalyvauti darbinių struktūrų, kuriose sprendžiami onkologiniams pacientams aktualūs klausimai, įgyvendinant principą „nieko apie mus be mūsų“, veikloje. Rašte išreiškėme viltį, kad ši iniciatyva nėra tik formalus žingsnis,

bet reikšmingas veiksmas, stiprinantis bendradarbiavimą tarp Sveikatos apsaugos ministerijos ir nevyriausybinių organizacijų. Tačiau įvertinant pastarojo laikotarpio praktikas, apimant jau paminėtas, bet pridėdant ir tai, kad pvz., atsiliepiant į SAM kvietimą, pateikus kandidatūrą Nusipelniusio Lietuvos gydytojo apdovanojimui (tiek internetu, tiek nurodytu el. paštu), nebuvo sulaukta jokio grįžtamojo ryšio, net ir tai, kad teikimas ar informacija gauta. Prašant Vėžio tarybos posėdyje aptarti informaciją apie SAM planuojamus ES lėšomis finansuojamus projektus/ kvietimus (pateikiant detalų dominančių iniciatyvų sąrašą bei prašant patikslinti, ar šis sąrašas yra baigtinis, kokie yra galimi (gal jau numatyti) suplanuotų projektų partneriai, ar numatytas pacientų organizacijų įtraukimas, tiesiog buvo padėkota už siūlymą, bet posėdis taip ir nesuorganizuotas, atsakymai nepateikti, nors praėjo jau beveik 3 mėnesiai.

Taip pat informuojame, kad šių metų vasario mėn. POLA organizavo POLA bendruomenės apklausą apie sveikatos priežiūros paslaugų kokybę ir su tuo susijusius aspektus, kurioje dalyvavo 3757 asmenys (pacientai ir jų artimieji). Apklausos metu buvo užduoti klausimai, susiję su sveikatos priežiūros paslaugų kokybe bei pacientų galimybe gydymo įstaigai suteikti grįžtamąjį ryšį. Manome, kad šios apklausos rezultatai galėtų būti vienas iš pagrindų formuojant sveikatos sistemos vertinimo kriterijus ir atsižvelgiant į pacientų teisėtus lūkesčius.

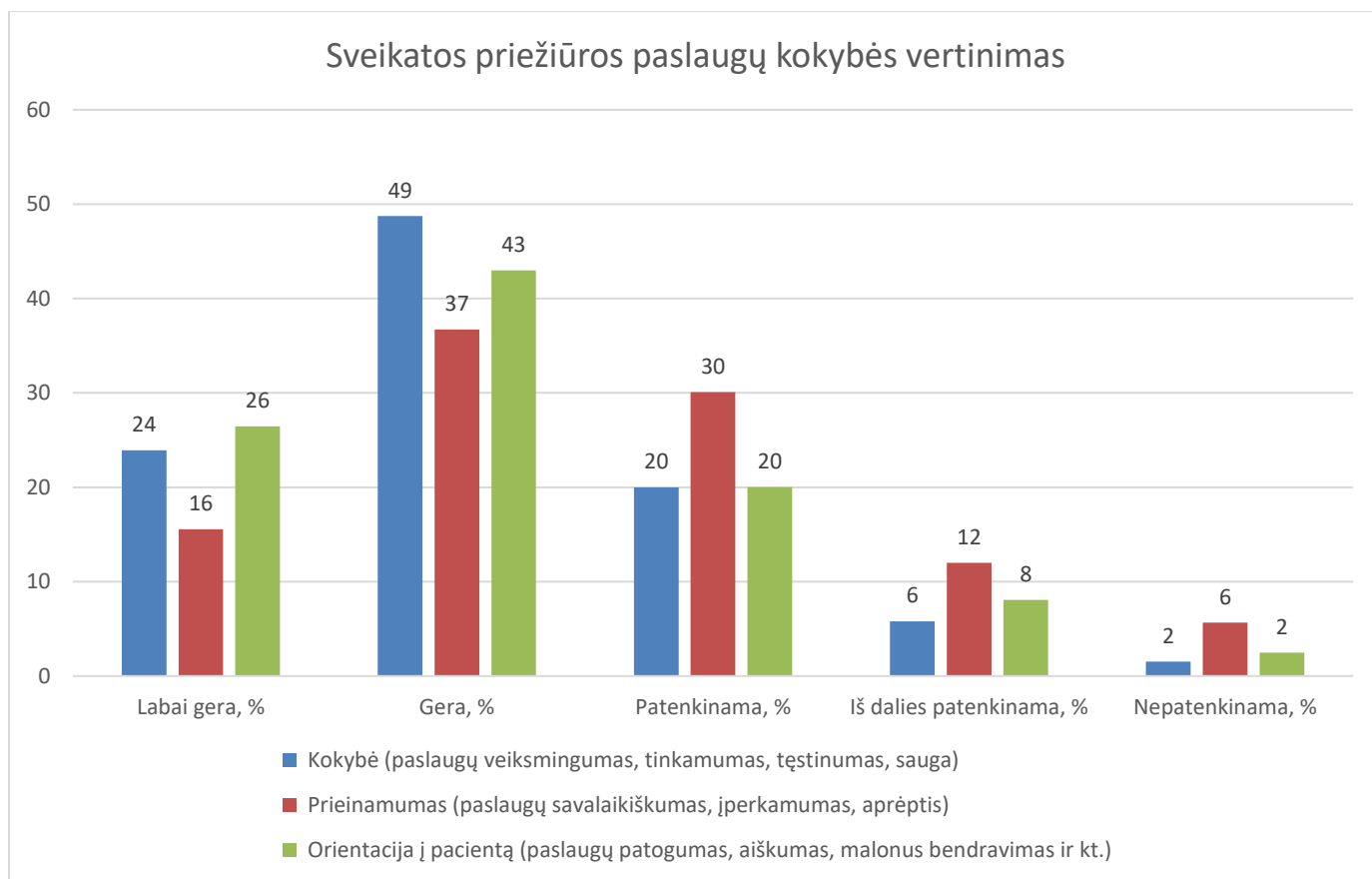
Vienas iš klausimų, kurį uždavėme POLA bendruomenės nariams buvo – „Ar apsilankius gydymo įstaigoje Jums yra tekę pildyti apklausos anketą, kurioje buvo prašoma balais įvertinti gydymo įstaigos registratūros, slaugytojų, gydytojų darbo kokybę, suteiktos informacijos apie ligą, tolesnį gydymą aiškumą, bendrą pasitenkinimą paslaugų kokybe?“. Iš visų respondentų ketvirtadaliui (24 proc.) tokią anketą yra tekę pildyti, tačiau svarbu pažymėti, kad mažiau nei trečdalis (30 proc.) iš jų mano, kad atsakymai į tokį klausimą atspindi realią pacientų nuomonę.

1 pav. Pacientų nuomonė apie asmens sveikatos priežiūros įstaigose platinamas anketas apie jų suteiktų paslaugų kokybę, n1=3084, n2 =1041



Taip pat pacientų bendruomenės buvo teirautasi apie paslaugų kokybę, prašant įvertinti Lietuvos sveikatos priežiūros paslaugų kokybę pagal pagrindinius ją nusakančius aspektus – kokybę (paslaugų veiksmingumas, tinkamumas, tęstinumas, sauga), prieinamumą (paslaugų savalaikiškumas, įperkamumas, aprėptis) bei orientacija į pacientą (paslaugų patogumas, aiškumas, malonus bendravimas ir kt.). Žemiau esančiame grafike dalinamės pacientų pateiktais atsakymų rezultatais.

2 pav. Sveikatos priežiūros paslaugų vertinimas pagal kokybės, prieinamumo ir orientacijos į pacientą aspektus, n = 3326



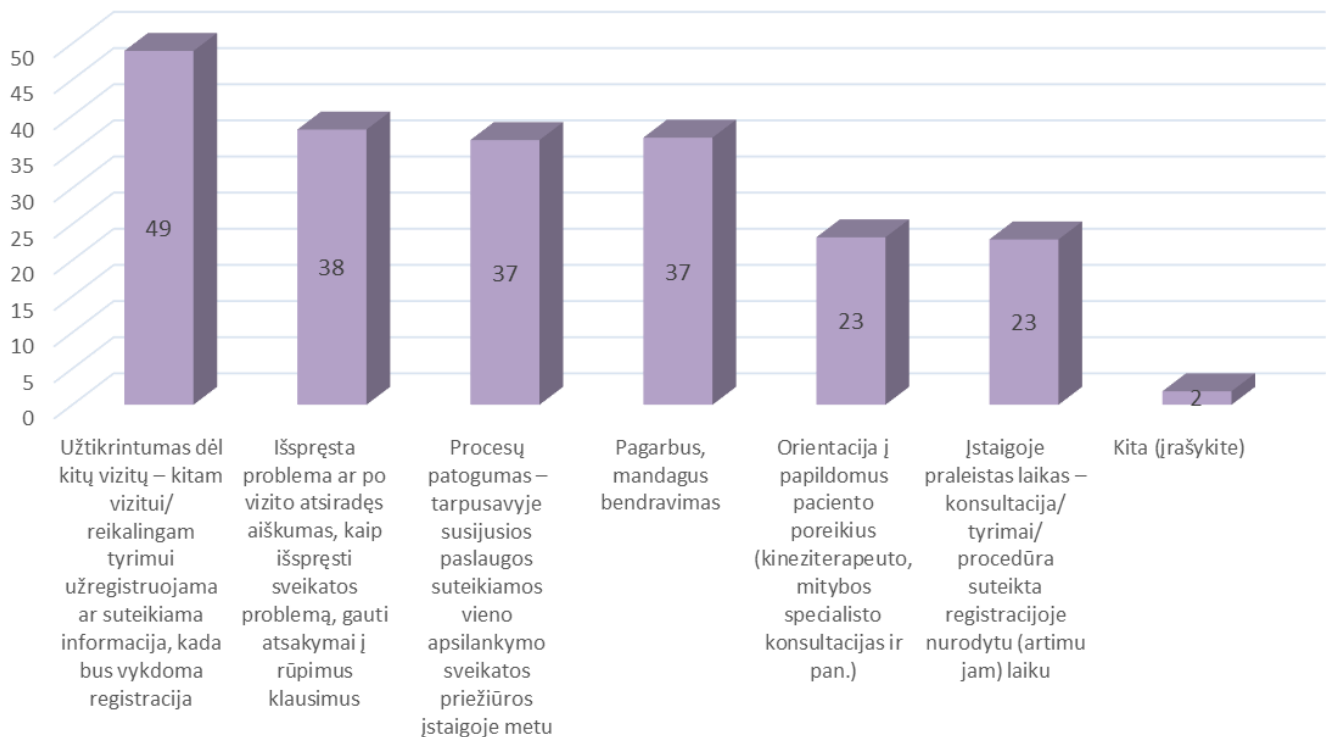
Apibendrinus gautus duomenis, pastebėta, kad vertindami visus 3 sveikatos priežiūros paslaugų kokybės aspektus, respondentai vertindami dažniausiai rinkosi „4 balus“, daugiausiai itin teigiamų vertinimų (5 balai) skyrė orientacijai į pacientą, daugiausiai neigiamų vertinimų (1 balas) skirta sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumui. Net 7 iš 10 pacientų mano, kad tiek paslaugų kokybę vertinant jų veiksmingumą, tinkamumą, tęstinumą, saugumą, tiek orientacija į pacientą, t. y. paslaugų patogumas, aiškumas, malonus bendravimas, yra gera ir labai gera. Tačiau, kad prieinamumas yra geras ir labai geras, mano tik pusė apklaustųjų. O net 2 iš 10 pacientų mano, kad paslaugų prieinamumas yra blogas. Trejetu paslaugų kokybę vertina kas penktas, o paslaugų prieinamumą – kas trečias apklaustasis.

Šalia galimybės pateikti sveikatos priežiūros paslaugų vertinimus, respondentams buvo sudaryta galimybė pateikti ir savo komentarus. Juose atsispindi nepateisinti pacientų lūkesčiai, kai kuriais atvejais - netgi neveltis. Daugiausiai komentarai pateikti dėl paslaugų neprieinamumo, blogai organizuotų tiek registracijos, tiek paslaugų organizavimo procesų, nepagarbaus bendravimo, informacijos nesuteikimo.

Žinodami, kad bus kuriamas naujas Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimo modelis, siekdami įvertinti pacientų lūkesčius, ypač pacientų grįžtamojo ryšio kontekste, POLA bendruomenės nariams taip pat uždavėme klausimą – „Jei po kiekvieno vizito būtų sudaryta galimybė įvertinti gautų paslaugų kokybę, kokius aspektus norėtumėte (galėtumėte) įvertinti?“. Žemiau pateiktame grafike pateikiame apibendrintus atsakymų variantus, iš kurių matyti, kokie kokybės rodikliai, pacientų vertinimu, yra svarbūs, taip pat atkreipiame dėmesį, kad visi šie rodikliai gali būti nesunkiai aprašomi bei įvertinami, todėl siūlytume, kuriant sistemą, skirtą sveikatos sistemos veiklos vertinimui, į stebimų rodiklių sąrašą įtraukti bent 4 daugiausiai pacientų balsų surinkusius aspektus.

3 pav. Pacientų nuomonė apie pageidaujamus (galimus) įvertinti gautų paslaugų kokybės aspektus, n=2684

Jei po kiekvieno vizito būtų sudaryta galimybė įvertinti gautų paslaugų kokybę, kokius aspektus norėtumėte (galėtumėte) įvertinti? (n=2584), %



Atkreipiame dėmesį, kad pacientai išskyrė, kad jiems svarbu:

- Užtikrintumas dėl kitų vizitų – kitam vizitui/ reikalingam tyrimui užregistruojama ar suteikiama informacija, kada bus vykdoma registracija (49 proc. visų respondentų);
- Išspręsta problema ar po vizito atsiradęs aiškumas, kaip išspręsti sveikatos problemą, gauti atsakymai į rūpimus klausimus (38 proc. visų respondentų);
- Procesų patogumas – tarpusavyje susijusios paslaugos suteikiamos vieno apsilankymo sveikatos priežiūros įstaigoje metu (37 proc. visų respondentų);
- Pagarbus, mandagus bendravimas (37 proc. visų respondentų);
- Orientacija į papildomus paciento poreikius (kineziterapeuto, mitybos specialisto konsultacijos ir pan.) (23 proc. visų respondentų);
- Įstaigoje praleistas laikas – konsultacija/ tyrimai/ procedūra suteikta registracijoje nurodytu (artimu jam) laiku (23 proc. visų respondentų).

Atsižvelgus į tai, kas išdėstyta aukščiau, prašome POLA atstovus įtraukti į įstatymo projekto dėl sveikatos sistemos vertinimo kriterijų rengimo ir derinimo procesus bei Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimo modelio (rodiklių švieslentės) rengimą procesą, taip pat informuoti apie projekto „Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimo modelio (rodiklių švieslentės) sukūrimas“ suplanuotas veiklas, detalizuoti, kam bus skiriamos suplanuotos projekto lėšos, ir kaip numatoma į modelio kūrimo procesą įtraukti pacientų organizacijas.

Visą informaciją prašome siųsti POLA el. paštu info@pola.lt, o kilus papildomiems klausimams kreiptis į POLA direktorę Neringą Čiakiene (mob.tel. 8 630 60636).

POLA yra skėtinė nevyriausybinė organizacija, ŗiuo metu vienijanti 30 onkologinėje srityje veikianėių nevyriausybinėių organizacijų ir turinti daugiau nei 38 000 bendruomenės narių. POLA yra skaidri ir nepriklausoma, onkologinių pacientų interesus atstovaujanti organizacija, kurios misija – siekti proveržio ir gerinti onkologinių pacientų ir jų artimųjų gyvenimo kokybę vėžio išgyvenamumo, gydymo ir gyvenimo su onkologine liga srityse.

Pagarbiai
Gediminas ŹiŹys

POLA prezidentas

