



**VALSTYBINIO PATOLOGIJOS CENTRO ATLIEKAMŲ PATOLOGIJOS  
TYRIMŲ KOKYBĖS ĮVERTINIMAS APTARNAUJAMŲ ĮSTAIGŲ APKLAUSOS  
DUOMENIMIS 2003 M.**

Valstybiniame patologijos centre įvykdyta kasmetinė aptarnaujamų įstaigų apklausa apie Centro atliekamų patologijos tyrimų kokybę. 2003 m. spalio mėnesį išdalinta 110 anketų, gauti atsakymai iš 64 respondentų (58 proc.). Apklausos rezultatai palyginti su analogiškos 2002 m. apklausos duomenimis. Lyginant su praėjusiųjų metų įvertinimais, klientų nuomonė apie Centro teikiamas paslaugas pagerėjo, pasikeitė ir klientų pageidavimų patologijos centro veiklai tobulinti prioritetai.

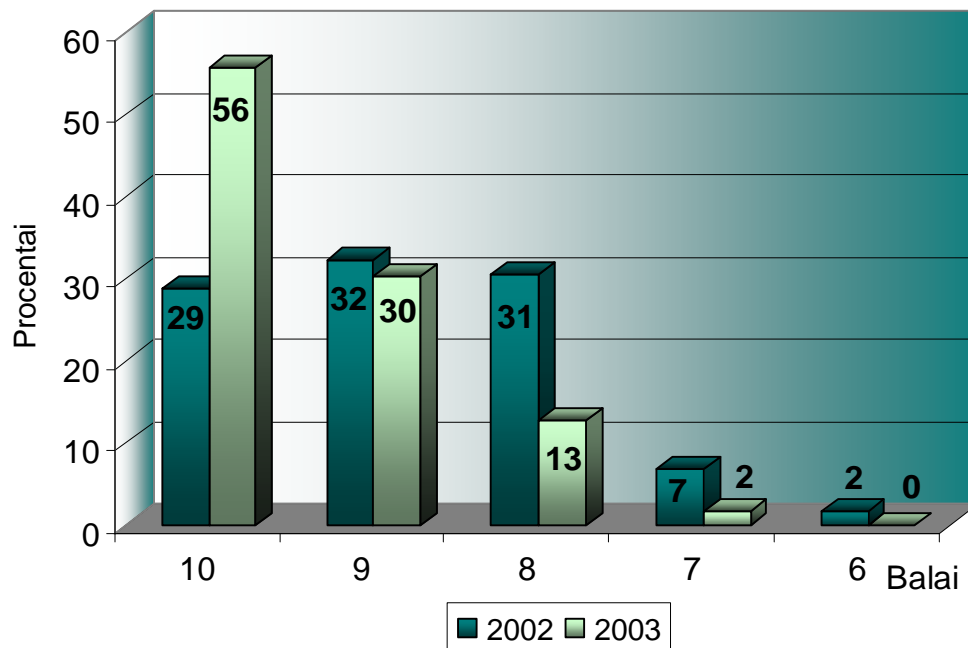
Centro atliekamų patologijos tyrimų bendras įvertinimo vidurkis pagerėjo nuo 8,8 balo 2002 m. iki 9,4 balo 2003 m. (10 balų vertinimo skalėje). Tyrimų atlikimo greičio įvertinimas pagerėjo nuo 7,6 iki 8,9 balo; paslaugos atlikimo tikslumo, išsamumo įvertinimas pagerėjo nuo 8,9 iki 9,3 balo. 2002 m. vertindami VPC teikiamas diagnostikos paslaugas, klientai pageidavo greitesnio bei išsamesnio medžiagos ištyrimo, akcentavo tikslesnio diagnozės aprašymo svarbą. Tuo tarpu 2003 m. apklausos rezultatai parodė, kad klientai dažniau pageidauja daugiau tiesioginių kontaktų su patologu ir bendrų konferencijų, siekiant toliau gerinti patologijos tyrimų kokybę.

Valstybiniame patologijos centre kasmetinė klientų apklausa vykdoma nuo 2001 m. Tokių apklausų tikslas - iširti paslaugų vartotojų nuomonę apie Centre atliekamų patologijos tyrimų kokybę. Periodinė klientų apklausa padeda numatyti prioritetines veiklos kokybės gerinimo kryptis, atitinkančias vartotojų lūkesčius, ir yra kokybės sistemos dalis.

Pirmuoju anketos klausimu siekta sužinoti klientų nuomonę apie VPC teikiamas paslaugas - buvo prašoma įvertinti dešimties balų skalėje, kur 1 reiškia blogą vertinimą, 10 – puikų. Taigi, VPC paslaugų įvertinimo vartotojo akimis vidurkis - 9,4 balo. Dažniausiai pasikartojantis maksimalus įvertinimas 10 (35 vertinimai iš 63 (56 proc. visų vertinusiųjų)).

2002 m. klientų apklausoje VPC paslaugų įvertinimo klientų akimis vidurkis buvo 8,79. Žemiausias įvertinimas buvo 6 balai, aukščiausias maksimalus - 10, dažniausiai pasikartojantis vertinimas - 9 (19 vertinimų iš 59 (32 proc.)). Pirmame paveiksle pavaizduotas VPC teikiamų diagnostinių paslaugų vertinimo 2002 ir 2003 m. palyginimas (procentais).

### Kaip vertinamas VPC kaip diagnostinių paslaugų teikėjas (2002 ir 2003 metų palyginimas)

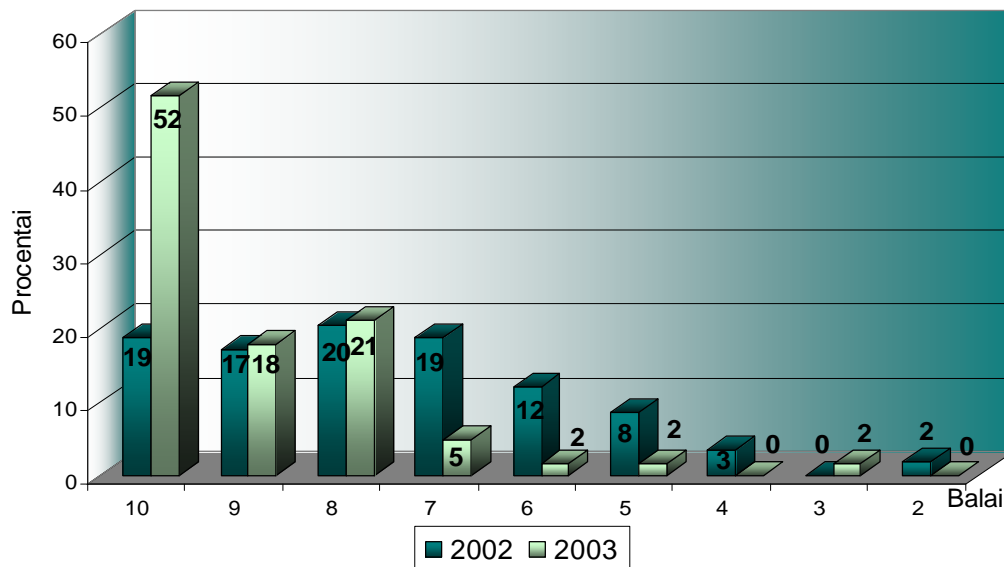


1 pav. VPC teikiamų diagnostinių paslaugų įvertinimas (2002 ir 2003 m. palyginimas)

Antrasis ir trečiasis anketos klausimai skirti išsiaiškinti, kaip yra vertinamos dvi pagrindinės diagnostinių paslaugų savybės: ištyrimo trukmė bei diagnozės tikslumas, išsamumas. Paslaugos atlikimo trukmės vertinimo vidurkis 2003 m. apklausoje yra 8,9 balo, tuo tarpu 2002 m. šio parametro įvertinamo vidurkis tesiekė 7,6 balo. VPC atliekamų tyrimų trukmės įvertinimo 2002 ir 2003 m. palyginimas procentais atsispindi 2 paveiksle.

Apklaustųjų nuomonės apie Centre atliekamų tyrimų trukmę pagerėjimą atitinka realūs šio rodiklio pokyčiai: biopsinių tyrimų analitinės fazės trukmės vidurkis sutrumpėjo nuo 4,5 kalendorinių dienų 2000 m. iki 2,6 k. d. 2003 m., citologinių tyrimų atlikimo trukmės vidurkis atitinkamai - nuo 4,6 k.d. iki 1,2 k.d., tame tarpe gimdos kaklelio citologinio tyrimo atlikimo vidurkis – nuo 9,1 k.d. iki 1,7 k.d.

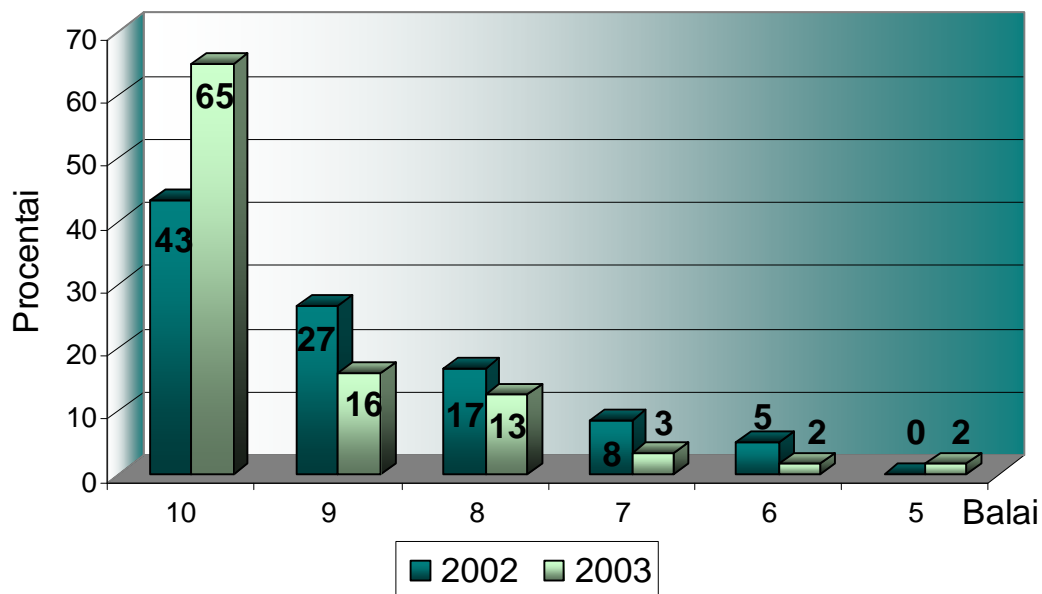
**Kaip vertinama VPC tyrimų atlikimo trukmė  
(2002 ir 2003 m. palyginimas)**



2 pav. VPC atliekamų tyrimų trukmės rodiklio įvertinimas (2002 ir 2003 metų palyginimas)

Paslaugos atlikimo tikslumo, išsamumo įvertinimo vidurkis 2003 m. yra 9,3, 2002 m. buvo 8,9 balo. Įvertinimų procentinis pasiskirstymas 2002 ir 2003 m. pavaizduotas 3 paveiksle.

**Kaip vertinamas VPC atliekamų tyrimų tikslumas,  
išsamumas (2002 ir 2003 m. palyginimas)**



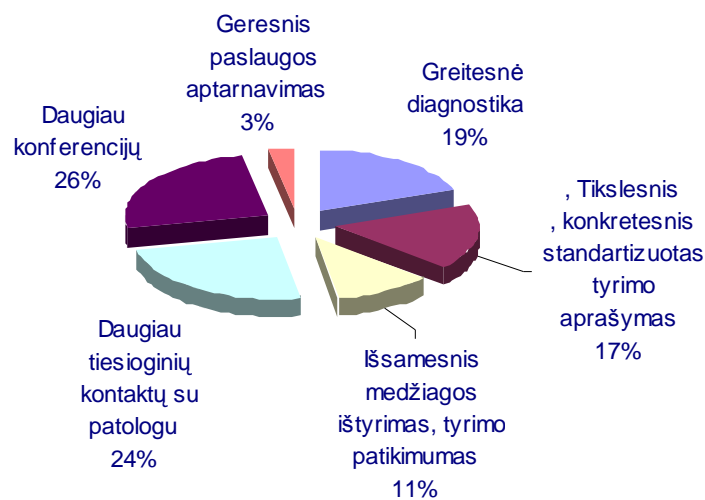
3 pav. VPC atliekamų tyrimų tikslumo, išsamumo įvertinimas (2002 ir 2003 metų palyginimas)

Ketvirtuoju klausimu norima sužinoti, ką Valstybinis patologijos centras turėtų padaryti, kad paslaugų vartotojų lūkesčiai būtų pilnai patenkinti, t.y., į ką turėtų atkreipti didesnę dėmesį tobulinant savo veiklą ir formuojant įstaigos strategiją.

2002 m. šio klausimo analizei buvo naudojama Pareto diagrama, t.y. problemos buvo išreiškiamos pagal jų svarbumą. Prieš metus klientai, vertindami VPC darbą, didžiausią dėmesį skyrė medžiagos ištyrimo greičiui, akcentuodami laikotarpio nuo medžiagos paėmimo iki tyrimo atsakymo gavimo svarbą ir išsamesnį medžiagos ištyrimą bei tikslesnį diagnozės aprašymą. Tuo tarpu mažai dėmesio buvo skiriama tiesioginiam kontaktui su patologu bei bendrų konferencijų organizavimui.

2003 m. anketos rezultatai parodė, kad klientai dažniau pageidauja daugiau kontaktų ir bendrų konferencijų (4 pav.). Tas leidžia manyti, kad klientai iš esmės yra patenkinti pagrindinėmis VPC teikiamų diagnostinių paslaugų charakteristikomis – trukme, tikslumu, išsamumu, ir daugiau dėmesio pageidautų skirti tiesioginiam ryšiui, bendravimui, tobulinimuisi bei bendram diagnostinių paslaugų kokybės gerinimui.

#### Kokių VPC paslaugų ypatybių pagerinimo labiausiai pageidauja klientai



4 pav. Kokio VPC veiklos pagerinimo labiausiai pageidauja klientai (2003 m.)

Parengė Miglė Grigalevičienė

Tel. 8 5 2477358

El. p. [migle@vpc.lt](mailto:migle@vpc.lt)