

Vilniaus universitetas
Medicinos fakultetas



STUDENTŲ MOKSLINĖS VEIKLOS TINKLO LXXVII KONFERENCIJA



Vilnius, 2025 m. gegužės 16 d.

PRANEŠIMŲ TEZĖS

Leidinį sudarė VU MF Mokslo ir inovacijų
skyriaus Studentų mokslinės veiklos
koordinatore Urtė ŽAKARYTĖ



VILNIAUS
UNIVERSITETO
LEIDYKLA

2025

Mokslo komitetas:

doc. dr. Valdemaras Jotautas
doc. dr. Diana Bužinskienė
prof. dr. Violeta Kvedarienė
prof. dr. (HP) Saulius Vosylius
prof. habil. dr. (HP) Gintautas Brimas
Jaun. m. d. Laura Lukavičiūtė-Navickienė
asist. dr. Agnė Abraitienė
gyd. rez. Domas Grigoravičius
doc. dr. Indrė Trečiokienė
prof. dr. Vaiva Hendrixson
doc. dr. Ieva Stundienė
prof. dr. Eglė Preikšaitienė
lekt. gyd. Andrius Apšega
lekt. gyd. Karolina Žvirblytė-Skrebutėnienė

prof. dr. Pranas Šerpytis
lekt. Artūras Mackevičius
dr. Žymantas Jagelavičius
doc. dr. Agnė Kirkliauskienė
dr. Audra Brazauskaitė
asist. dr. Diana Sukackienė
asist. dr. Žilvinas Chomanskis
doc. dr. Kristina Ryliškienė
dr. Rokas Borusevičius
doc. dr. Saulius Galgauskas
jaun. asist. Andrius Žučėnka
Doc. dr. Birutė Brasiūnienė
doc. dr. Jaunius Kurtinaitis
prof. dr. Eugenijus Lesinskas
doc. dr. Goda Vaitkevičienė
prof. dr. Alvydas Navickas

doc. dr. Rima Viliūnienė
prof. dr. (HP) Edvardas Danila
prof. dr. Nomeda Rima Valevičienė
asist. dr. Tomas Aukštikalnis
doc. dr. Vytautas Tutkus
doc. dr. Danutė Povilėnaitė
dr. Andrius Bleizgys
prof. dr. Robertas Stasys Samalavičius
dr. Agnė Jakavonytė-Akstinienė
doc. dr. Jurgita Stasiūnienė
Asist. dr. Arnas Bakavičius
prof. dr. Gilvydas Verkauskas
prof. dr. Sigitas Lesinskienė
asist. dr. Jelena Stanislavovienė
prof. dr. (HP) Janina Tutkuvienė

Organizacinis komitetas:

Ugnė Šilinskaitė
Austėja Zubauskaitė
Aida Kuznecovaitė
Milda Kančytė
Milvydė Marija Tamutytė
Renatas Kedikas
Fausta Timinskaitė
Antanas Simonas Garuolis
Gailė Mikalauskaitė
Gabrielius Leščinskas
Damian Luka Mialkowski
Radvilas Jančiauskas
Maksim Čistov
Ugnė Mickutė
Lina Bludžiutė
Augustė Melaikaitė

Mindaugas Smetaninas
Rafal Sinkevič
Raminta Kasteckaitė
Ernestas Gulbickis
Edgaras Zaboras
Benas Matuzevičius
Sylvia Rogoža
Rūta Valiukevičiūtė
Agnė Vasiulytė
Agata Bruzgul
Valentinas Kūgis
Gabrielė Bielinytė
Vėjas Vytautas Jokubynas
Matas Kuncė
Gintė Grubliauskaitė
Milda Černytė

Julija Grigaitytė
Dovydas Stankevičius
Patricija Griškaitė
Povilas Jurgutavičius
Gediminas Gumbis
Joana Leščevskaja
Gabija Marčiulaitytė
Augustinas Stasiūnas
Alicija Šavareikaitė
Odeta Aliukonytė
Milda Eleonora Gričiūtė
Robertas Basijokas
Elvin Francišek Bogdzevič
Rokas Dastikas

ISSN 2783-7831 (skaitmeninis PDF)

© Tezių autoriai, 2025

© Vilniaus universitetas, 2025

PIRMINĖJE ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROJE DIRBANČIŲ KOMANDOS NARIŲ POŽIŪRIS Į TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ

Autorius. Agnė ŽILYTĖ, Išplėstinės praktikos slaugos magistrantūros programa, II kursas.

Vadovas. Dr. Aldona MIKALIŪKŠTIENĖ, VU MF Sveikatos mokslų institutas, Slaugos katedra.

Tikslas. Įvertinti pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių specialistų požiūrį į teikiamų paslaugų kokybę pagal atskiras kokybės vertinimo dimensijas.

Metodai. Atliktas kiekybinis tyrimas, naudojant anoniminę anketinę apklausą. Paslaugų kokybei vertinti taikytas adaptuotas paslaugų kokybės vertinimo klausimynas (angl. *Service Quality* – SERVQUAL). Tyrime dalyvavo 208 pirminės asmens sveikatos priežiūros komandos nariai iš vienos Vilniaus pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančios įstaigos. Didžiąją dalį respondentų sudarė moterys (83,2 proc.). Daugiau nei pusė apklaustųjų (55 proc.) priklausė 25–34 metų amžiaus grupei. Pagal specialybę didžiausią respondentų grupę sudarė slaugytojai (59,7 proc.) ir gydytojai (28,8 proc.). Statistinė duomenų analizė atlikta naudojant „IBM SPSS 23.0“ ir „MS Excel“ programas.

Rezultatai. Nustatyta, kad vertinant bendrus pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės rezultatus iš komandos narių perspektyvos, aukščiausiai įvertintos pasitikėjimo ($4,490 \pm 0,636$ balo) ir empatijos ($4,434 \pm 0,751$ balo) dimensijos. Tai rodo, kad sveikatos priežiūros darbuotojai teigiamai vertina tarpusavio pasitikėjimą bei gebėjimą suprasti pacientų poreikius. Žemiausiais balais įvertintos patikimumo ($3,950 \pm 1,065$ balo) ir reagavimo (atsakingumo) ($3,956 \pm 0,992$ balo) dimensijos. Šie vertinimai atskleidžia savikritiškumą paslaugų nuoseklumo, patikimumo ir savalaikiškumo atžvilgiu. Įvertinus materialinių vertybių dimensiją ($4,081 \pm 0,904$ balo), nustatyta, kad pirminės asmens sveikatos priežiūros darbuotojai fizinę infrastruktūrą, medicinos įrangą ir patalpų būklę vertina patenkinamai. Pasiiektas bendras pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimo vidurkis ($4,184 \pm 0,908$ balo) suponuoja, kad pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiantys komandos nariai esamą teikiamų paslaugų kokybę vertina palankiai, tačiau aukštesniam rezultatui pasiekti būtina tobulinti minėtus silpniausiai įvertintus aspektus.

Išvados. Pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiantys specialistai geriausiai vertina pasitikėjimą ir empatiją – stipriasias komandos savybes kuriant pozityvius santykius su pacientais ir jautriai reaguojant į jų emocinius poreikius. Prasčiausiai įvertinti patikimumo ir reagavimo (atsakingumo) aspektai, rodantys problemas dėl paslaugų nuoseklumo ir savalaikiškumo. Siekiant pagerinti pirminės asmens sveikatos priežiūros kokybę, rekomenduojama stiprinti patikimumo, reagavimo sritis ir investuoti į materialinės aplinkos gerinimą.

Raktažodžiai. Paslaugų kokybės vertinimas; pirminė asmens sveikatos priežiūra; komandos narių požiūris.