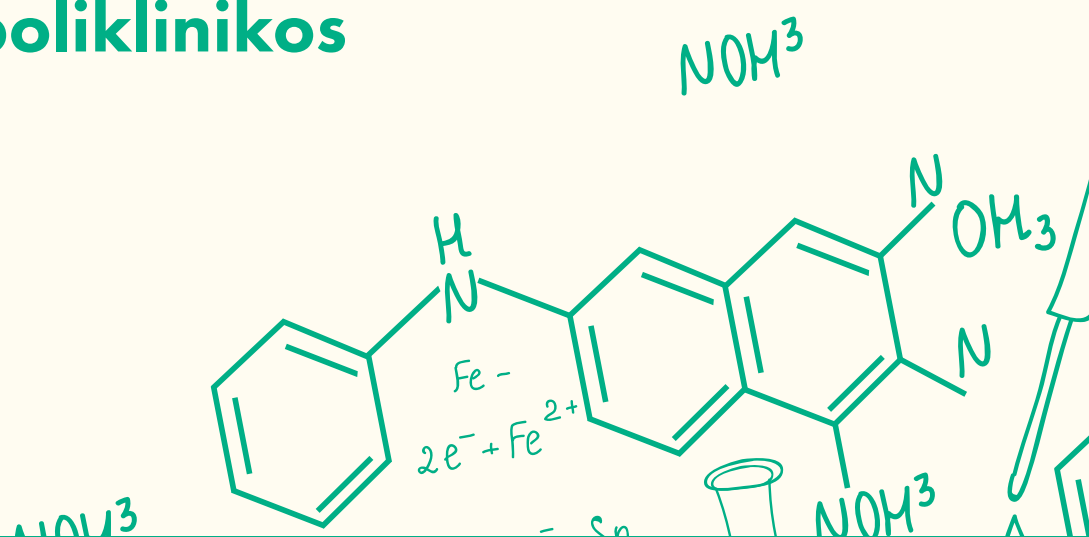


Kaip pasiekti  
mažąją pergalę:  
Lazdynų poliklinikos  
atvejis



# VADOVAS

„Transparency International“ Lietuvos skyrius yra ne pelno siekianti, nepolitinė, nevyriausybinė organizacija, įsteigta 2000 m. Daugiau informacijos apie mus rasite [www.skaidrumas.lt](http://www.skaidrumas.lt).

**Iniciatyvą koordinavo:** Sergejus Muravjovas, Ingrida Palaimaitė

**Socialinio dizaino strategiją paruošė ir įgyvendino:** Jurga Želvytė, Dovilė Gaižauskienė

**Sociologinį tyrimą atliko:** Lina Birškytė, konsultavo: doc. dr. Rūta Žiliukaitė

**Iniciatyvų dizainą paruošė:** Gabrielius Mackevičius

**Leidinio dizainą paruošė:** Kristina Alijošiūtė

Iniciatyvos savanoriai: Austėja Pliupelytė, Darius Česnulis, Eglė Rekašiūtė, Ernas Jurgaitis, Gabrielius Sadukas, Gintarė Gedrimaitė, Greta Radiul, Ieva Laugalytė, Ingrida Dudėnaitė, Ingrida Petrauskaitė, Mantas Vilkinis, Martyna Zelevaitė, Martynas Kazlauskas, Miglė Šerėjūtė, Monika Maurušaitytė, Paulius Obelenis, Rugilė Jonykaitė, Vita Škikūnaitė.

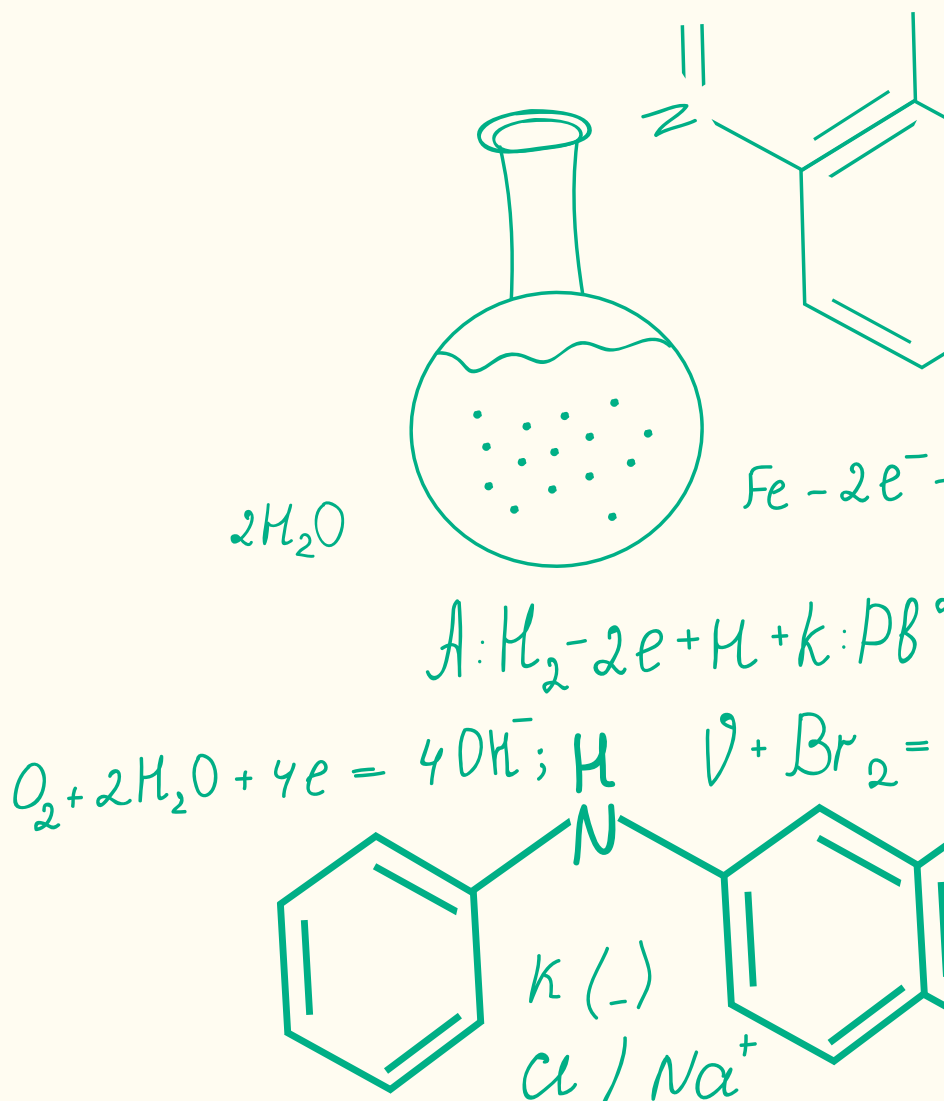
© 2016 „Transparency International“ Lietuvos skyrius. Visos teisės saugomos.  
[www.transparency.lt](http://www.transparency.lt)



Projektas finansuotas Europos Sąjungos 7-osios bendrosios programos lėšomis. Šis leidinys atspindi tik autorių požiūrį ir Europos Sąjunga negali būti atsakinga už jame pateiktos informacijos panaudojimą.

# TURINYS

|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| <b>Pradėkime pokyčius nuo mažų pergalių</b> | <b>2</b>  |
| <b>Igyvendintų iniciatyvų apžvalga</b>      | <b>6</b>  |
| „Vitaminų laboratorija“                     | 7         |
| „Gero vizito pas šeimos gydytoją sudėtis“   | 14        |
| <b>Pravartu žinoti</b>                      | <b>20</b> |
| Tyrimo metodologija                         | 20        |
| Apklausų atlikimas                          | 20        |
| Palankių klientų rodiklis                   | 21        |



# Pradėkime pokyčius nuo mažų pergalių



## Kam skirtas leidinys?

Jei nuolat siekiate mažų, apčiuopiamų pergalių savo veikloje ir ieškote naujų būdų geriau aptarnauti klientus, šis leidinys yra skirtas Jums. Viliamės, kad perskaitę jį geriau suprasite, kaip pamatuotai siekti pokyčių savo įstaigoje. Šiame leidinyje pasakojame, kaip naujų, iki šiol Lietuvoje nenaudotų veikimo būdų pagalba galite pakeisti klientų nuomonę apie įstaigos korumpuotumą, pagerinti įstaigos paslaugų kokybę bei skatinti nuoširdesnį ir atviresnį bendravimą įstaigos viduje.

## Ką naujo Jums papasakosime?

Šiame leidinyje dalinamės savo patirtimi ir įžvalgomis įgyvendinus dvi socialinio dizaino iniciatyvas Vilniaus miesto Lazdynų poliklinikoje. Neabejojame, kad Jums gali būti įdomu išgirsti, kaip pakeičiant gydymo įstaigos aplinką galima teigiamai paveikti gydymo įstaigos bendruomenės tarpusavio santykius, klientų (pacientų) nuomonę apie gaunamų paslaugų kokybę bei paskatinti abipusį dialogą tarp įstaigos bendruomenės ir pacientų.

## Atliekant panašaus pobūdžio tyrimus, svarbu atkreipti dėmesį į šiuos klausimus:

- Kokią konkrečią problemą norite išspręsti?
- Ar Jūsų įstaigos bendruomenė yra pasiruošusi bendradarbiauti iniciatyvos metu?

## ĮGYVENDINĘ INICIATYVAS LAZDYNŲ POLIKLINIKOJE SUŽINOJOME, KAD:

- Jos prisidėjo **prie pacientų ir gydytojų santykių pagerėjimo**. Po eksperimento pacientai teigė, kad gydytojai su jais bendravo pagarbiau. Vienas iš trijų gydytojų pripažino, kad iniciatyvų metu keitėsi gydytojų tarpusavio bendravimas, o 10 iš 25 gydytojų, kad keitėsi jų bendravimas su pacientais.
- Pacientai, kurie mano, kad dovanos ir neoficialūs atsiskaitymai poliklinikoje nepadedą gauti geresnės paslaugos, yra linkę labiau rekomenduoti šią įstaigą kitiems. Taigi **korupcijos lygio poliklinikoje suvokimas yra tiesiogiai susijęs su pasiryžimu įstaigą rekomenduoti kitiems**.
- „Vitaminų laboratorijoje“ sudalyvavę pacientai **geriau vertina Lazdynų poliklinikos paslaugas**, jie rečiau nei kiti poliklinikos pacientai mano, kad neoficialios dovanos ar materialinis atlygis padeda gauti geresnę paslaugą Lazdynų poliklinikoje.
- Pacientai, kurie dalyvavo „Vitaminų laboratorijoje“, **yra labiau linkę rekomenduoti polikliniką kitiems**.



**Socialinis dizainas** –  
tai kūrybinis procesas,  
kuomet įvairių metodų  
pagalba tam tikroje erdvėje  
ar bendruomenėje atliekant  
eksperimentus ieškoma  
prasmingų priemonių, galinčių  
padėti išspręsti probleminius  
klausimus.



Jei turite klausimų ar  
norėtumėte sukurti pokytį savo  
įstaigoje, maloniai kviečiame  
su mumis susisiekti el. paštu  
**[sergejus@transparency.lt](mailto:sergejus@transparency.lt)**  
arba **[ingrida@transparency.lt](mailto:ingrida@transparency.lt)**  
bei telefonu:  
**+370 5 212 69 51.**

# LAZDYNŲ POLIKLINIKOS TYRIMAS

## Kodėl ėmėmės iniciatyvos sveikatos apsaugos sektoriuje?

Lietuvos gyventojai sveikatos apsaugos institucijas ir ligonines laiko labiausiai korumpuotomis institucijomis Lietuvoje. Per pastaruosius penkerius metus kas antras gyventojas yra davęs kyšį ligoninėse, kas ketvirtas – poliklinikose<sup>1</sup>. Nors korupcijos sveikatos apsaugoje klausimas sulaukia vis daugiau dėmesio, reikšmingais pokyčiais pasidžiaugti negalime.

Pasitelkdami socialinio dizaino metodus, 2016 m. įgyvendinome tyrimą Lazdynų poliklinikoje. Tyrimo metu, keisdami poliklinikos aplinką, siekėme suprasti, kaip tai netiesiogiai gali paveikti pacientų, gydytojų bei poliklinikos personalo elgesį, jų požiūrį į gydymo įstaigą, didinti skaidrumą ir mažinti kyšininkavimą.

## Lazdynų poliklinikoje vienu metu įgyvendinome šias iniciatyvas:

- **„Vitaminų laboratorija“**. Poliklinikos laukiamąjį dviems mėnesiams pavertėme interaktyvia paslaugų vertinimo erdve, kurioje visus pacientus aktyviai kvietėme įvertinti savo apsilankymą gydymo įstaigoje.
- **„Gero vizito pas šeimos gydytoją sudėtis“**. Šios iniciatyvos metu padėjome suburti šeimos gydytojų bendruomenę ir pirmą kartą diskutavome bei kvietėme pasirinkti jiems svarbiausias vertybes dirbant su pacientais. Pasirinktas vertybes pristatėme pacientams viešose erdvėse pakabintuose plakatuose.

Norėdami kuo tiksliau įvertinti šių iniciatyvų poveikį, atlikome sociologinius tyrimus: reprezentatyvią pacientų apklausą (iš viso apklausėme beveik 800 poliklinikos pacientų); gydytojų apklausą (apklausėme 30 gydytojų); giluminį interviu su poliklinikos personalu; fokusuotas grupines diskusijas su iniciatyvos savanoriais bei poliklinikos pacientais. Kartu su Lazdynų poliklinikos personalu, šeimos gydytojais bei pacientais 2015 m. lapkričio, 2016 m. sausio bei kovo mėnesiais rengėme kūrybines dirbtuves, kurių metu gautomis įžvalgomis papildėme apklausų duomenis.

---

<sup>1</sup> LR Specialiųjų tyrimų tarnyba, „Lietuvos korupcijos žemėlapis.“ Vilnius, 40, 2014. <[http://www.stt.lt/documents/soc\\_tyrimai/Gyventojai\\_BENDRAS.pdf](http://www.stt.lt/documents/soc_tyrimai/Gyventojai_BENDRAS.pdf)>.

# Įgyvendintų iniciatyvų apžvalga



# VITAMINŲ LABORATORIJA

## „VITAMINŲ LABORATORIJA“

**Iniciatyvos trukmė:** 5 mėn.

**Tikslinė auditorija:** pacientai

### INICIATYVA SIEKĖME:

- Geriau suprasti, pagal ką pacientai vertina poliklinikos paslaugas;
- Suprasti, kokį poveikį pacientų požiūriui turi galimybė įvertinti gaunamas paslaugas;
- Pagerinti pacientų pasitenkinimą gydymo įstaigos teikiamomis paslaugomis.

### KĄ PADARĖME:

- Surengėme kūrybines dirbtuves su pacientais ir poliklinikos bendruomene;
- Atlikome pacientų apklausas prieš iniciatyvos pradžią;
- Įkūrėme „Vitaminų laboratoriją“;
- Atlikome pacientų apklausas po iniciatyvos, surengėme fokusuotas grupines diskusijas su pacientais bei iniciatyvos savanoriais.

## „VITAMINŲ LABORATORIJA“

**Kas yra „Vitaminų laboratorija“?** Poliklinikos laukiamajame įkūrėme interaktyvią instaliaciją, kur budintys iniciatyvos savanoriai aktyviai kvietė iš poliklinikos išeinančius pacientus įvertinti jiems suteiktas paslaugas. Pacientai gaudavo penkis kamuoliukus – „vitaminus“, kuriais galėjo įvertinti tą dieną poliklinikoje gautas paslaugas, paskirstydami „vitaminus“ į vieną ar kelias kategorijas:

- „Ačiū Jums“
- „Aptarnavimas buvo malonus“
- „Man nepatiko“
- „Procedūros buvo aiškios“
- „Rekomenduočiau šią polikliniką kitiems“

„Vitaminų laboratorijoje“ atsiliepimų dėžėje pacientai galėjo palikti ir išsamius rašytinius atsiliepimus.

Poliklinikos laukiamasis iki iniciatyvos pradžios



Pasiruošimo darbai



„Vitaminų laboratorija“

## „VITAMINŲ LABORATORIJA“

Siekiant įvertinti „Vitaminų laboratorijos“ poveikį, atlikome dvi reprezentatyvias pacientų apklausas – prieš iniciatyvą ir po jos – apklausėme beveik 800 pacientų, bei surengėme fokusuotas grupines diskusijas su pacientais ir iniciatyvos savanoriais. Anketose taip pat buvo taikomas „Palankių klientų rodiklis“ (toliau – PKR).

„**Palankių klientų rodiklis**“ padeda sužinoti, kiek tikėtina, jog įstaigos klientai rekomenduos jiems suteikiamas paslaugas savo draugams ir kolegoms. Daugiau informacijos apie šį rodiklį galite rasti priede nr. 3. Lazdynų poliklinikoje pacientų buvo klausiama, ar jie rekomenduotų savo draugams ir pažįstamiems lankytis poliklinikoje, kur 1 – tikrai nerekomenduotų, o 10 – tikrai rekomenduotų. Lazdynų poliklinikos PKR lygus 28,4 (skalėje nuo - 100 iki 100). Skaiciuodami šį rodiklį pamatėme, kad kas trečias Lazdynų poliklinikos pacientas yra pasyvus klientas, tad, siekdama didinti klientų skaičių, poliklinika turėtų skirti dar daugiau dėmesio savo paslaugų bei įvaizdžio gerinimui.

## KĄ SUŽINOJOME?

1.

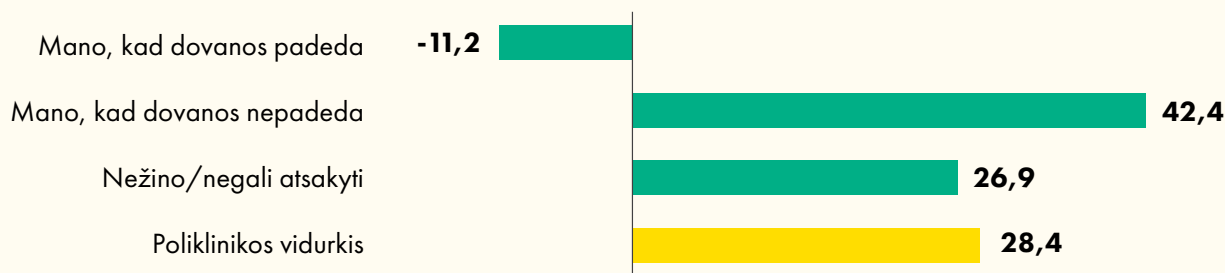
**Pacientai aktyviai vertino poliklinikos veiklą:** poliklinikos veiklą įvertinusių pacientų skaičius išaugo tris kartus. „Vitaminų laboratorijos“ iniciatyvos dėka poliklinikos darbo kokybę įvertino kas trečias pacientas, tuo metu kai iki tol tai buvo padaręs vienas iš dešimties. „Vitaminų Laboratorijoje“ jie paskirstė 17 054 vitaminus, poliklinikos paslaugas įvertino daugiau nei 3 400 kartų bei paliko 199 rašytinius atsiliepimus.

Galimybę suteikti grįžtamąjį ryšį pacientai vertino teigiamai: daugumai (68,1%) „Vitaminų laboratorija“ patiko, daugiau nei pusė (63,5%) paliktų rašytinių atsiliepimų buvo teigiami. Pacientams „Vitaminų laboratorija“ padėjo išsakyti ne tik pastabas, bet ir komplimentus, padėkas.

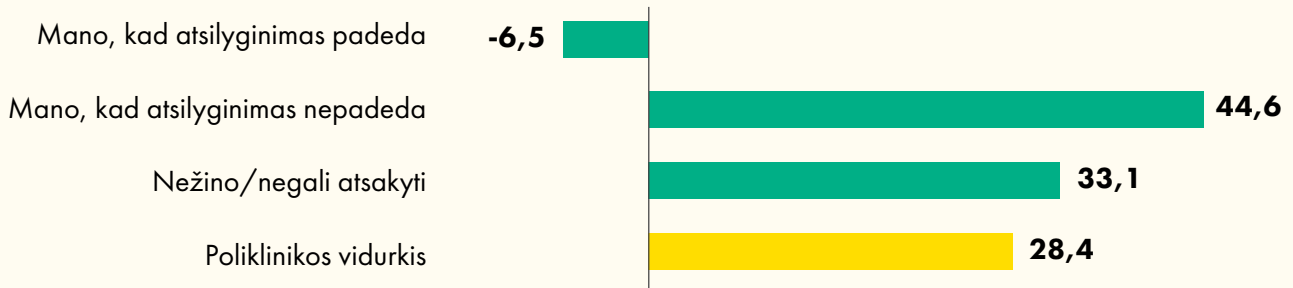
2.

Pacientai, manantys, kad dovanos ir neoficialūs atsiskaitymai poliklinikoje **nepadeda gauti geresnės paslaugos, yra daug labiau linkę rekomenduoti** šią įstaigą kitiems.

### Ar neoficialus smulkios dovanos davimas Lazdynų poliklinikoje, Jūsų nuomone, padeda gauti geresnę paslaugą? (PKR)



**Ar neoficialus pinigų davimas ar kitoks materialus atsilyginimas,  
Jūsų nuomone, padeda gauti geresnę paslaugą? (PKR)**



### 3.

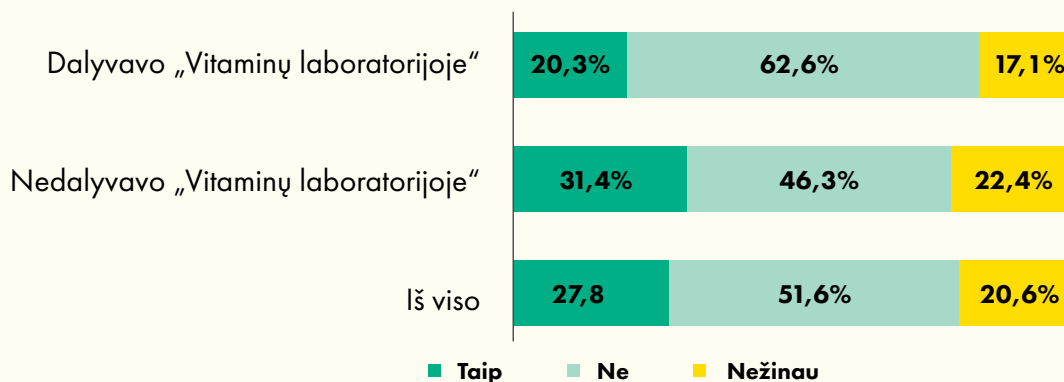
**Galimybė suteikti grįžtamąjį ryšį prisideda prie geresnio ištaigos paslaugų vertinimo.** „Vitaminų Laboratorijoje“ sudalyvavę pacientai palankiau vertina Lazdynų poliklinikos paslaugas (palankių klientų rodiklis siekia 40,6, lyginant su 26,4). Jie rečiau nei kiti poliklinikos pacientai mano, kad neoficialios dovanos ar materialinis atlygis padeda gauti geresnę paslaugą Lazdynų poliklinikoje.



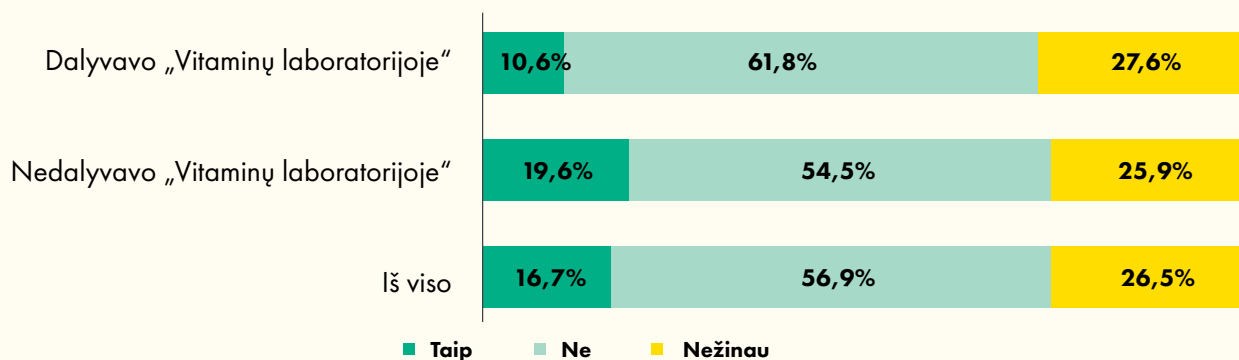
**Ar per pastaruosius 12 mėnesių Jūs įvertinote savo apsilankymo Lazdynų poliklinikoje kokybę? (PKR)**



**Ar neoficialus pinigų davimas ar kitoks materialus atsilyginimas, Jūsų nuomone, padeda gauti geresnę paslaugą?**



**Ar neoficialus smulkios dovanos davimas Lazdynų poliklinikoje, Jūsų nuomone, padeda gauti geresnę paslaugą?**



## KAIP VISKAS VYKO?

„Vitaminų laboratorijos“ iniciatyvą nusprendėme įgyvendinti po 2015 m. lapkričio mėn. vykusių dirbtuvių, kurias poliklinikos bendruomenei vedė socialinės dizainerės, pasitelkdamos taikomojo teatro bei kitus metodus. Dirbtuvių metu paaiškėjo, kad tiek pacientams, tiek visai poliklinikos bendruomenei trūksta grįžamojo ryšio, informacijos apie teikiamų paslaugų kokybę, jų privalumus ir trūkumus. Ieškojome būdų, kaip pagerinti informacijos sklaidą, sužinoti pacientų nuomonę apie teikiamas paslaugas ir atkreipti į tai poliklinikos bendruomenės dėmesį.

Įgyvendindami šią iniciatyvą pastebėjome, jog, renkant atsiliepimus, yra ypač svarbu pacientus aktyviai kviesti įvertinti gautas paslaugas, paaiškinti vertinimo kriterijus bei leisti jiems pateikti savo vertinimus ramiai ir netrukdomai.

Žinojome, jog svarbu tinkamai pacientams papasakoti, kas konkrečiai vyks, todėl pacientus infomavome įvairiais būdais: poliklinikos koridoriuose pakabinome informacinius plakatus, registratūros erdvėje bei lifte priklijavome informacinius lipdukus. Informacija apie „Vitaminų laboratoriją“ buvo rodoma ir poliklinikos televizorių ekranuose.

Iniciatyvos pabaigoje, norėdami surinkti kuo daugiau įžvalgų, be pacientų apklausų taip pat surengėme dvi fokusuotas grupines diskusijas su pacientais ir iniciatyvos savanoriais.

**Fokusuotos grupinės diskusijos** – tai sociologinio tyrimo dalis. Konfidencialaus susitikimo metu, kurį moderoja profesionalus sociologas, diskusijos dalyviai aptaria konkrečias temas, išsako savo nuomonę, dalinasi patirtimi. Fokusuotos grupinės diskusijos yra ypač naudingos norint sužinoti žmonių įvertinimus, suprasti, ar tam tikra veikla, eksperimentas jiems buvo naudingi, ar jiems viskas buvo aišku, ką, jų manymu, būtų verta daryti kitaip.

## APIE KĄ VERTA PAGALVOTI?

- Korupcijos tema yra jautri tiek pacientams, tiek gydytojams, todėl ypač svarbu užtikrinti, kad tyrimo metu vykdomos apklausos būtų anoniminės ir konfidencialios;
- Norint gauti tikslius rezultatus ir nustatyti realias tendencijas būtina užtikrinti, kad apklausos būtų reprezentatyvios;
- „Vitaminų laboratorijos“ kategorijos turėtų būti pritaikytos gydymo įstaigos aplinkai ir atspindėti kasdienes pacientų patirtis.

## PACIENTŲ ATSLIEPIMAI

„Čia gražu, ką jūs darot. Tai keičia „poliklinikos veidą“.

„Kuo ji patinka, šita sistema, kad čionai visi skuba, visi bėga, tai va čia labai greit, paprastai, nereikia nei rašyti nieko, pildyti. Praeidamas įvertini ir praeini.“

# „GERO VIZITO PAS ŠEIMOS GYDYZTOJĄ SUDĖTIS“

**Iniciatyvos trukmė:** 5 mėn.

**Tikslinė auditorija:** gydytojai

## **INICIATYVA SIEKĖME:**

- Padėti šeimos gydytojų bendruomenei susitarti dėl jiems svarbių vertybių;
- Suprasti, ar viešas gydytojų vertybių deklaravimas turi įtakos gydytojų bei pacientų elgesiui;
- Pagerinti gydytojų bei pacientų tarpusavio bendravimą.

## **KĄ PADARĖME:**

- Surengėme kūrybines dirbtuves su pacientais ir poliklinikos bendruomene;
- Atlikome gydytojų apklausas prieš iniciatyvos pradžią;
- Pristatėme planuojamas iniciatyvas gydytojų bendruomenei ir kartu sutarėme dėl tolimesnių veiksmų;
- Atlikome gydytojų apklausas iniciatyvai pasibaigus.

## „GERO VIZITO PAS ŠEIMOS GYDYTOJĄ SUDĖTIS“

Iniciatyva siekė sukurti ir išgryninti bendrą šeimos gydytojų žinutę, kuria medikai viešai deklaruotų, kas jiems svarbiausia teikiant paslaugas pacientams. Nuspręsta, kad tai yra profesionalumas, „gydome visus“, išsiklausymas, dėmesingumas.

Lazdynų poliklinikos aukšte, kur dirbo tyrime dalyvaujantys šeimos gydytojai, pakabinome plakatus su šia žinute, o šeimos gydytojai dalino specialius iniciatyvos kalendorius bei vizito lapelius savo pacientams.



Kišeninis kalendorius su gydytojų žinute pacientams.

Siekiant įvertinti iniciatyvos poveikį, buvo atliekamos gydytojų apklausos (prieš ir po iniciatyvos), apklausiant tiek gydytojus, kurie dalyvavo iniciatyvoje, tiek tuos, kurie nedalyvavo. Daugiau apie apklausas kviečiame skaityti priede nr. 2.

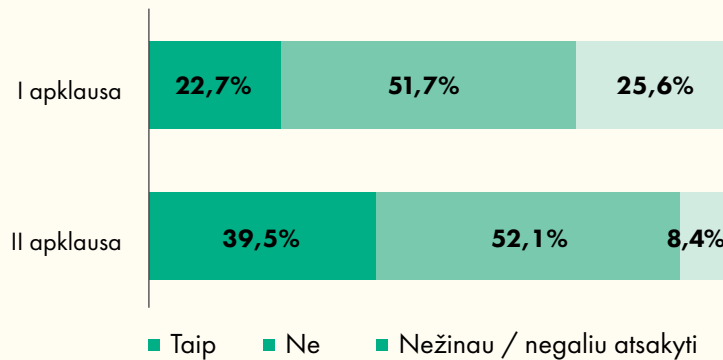
## KĄ SUŽINOJOME?

1.

Po mūsų iniciatyvos beveik **dvigubai daugiau pacientų** (39,5% lyginant su 22,7%) **teigia pamatę, kokios vertybės svarbios jų gydytojams.**

## „GERO VIZITO PAS ŠEIMOS GYDYTOJĄ SUDĖTIS“

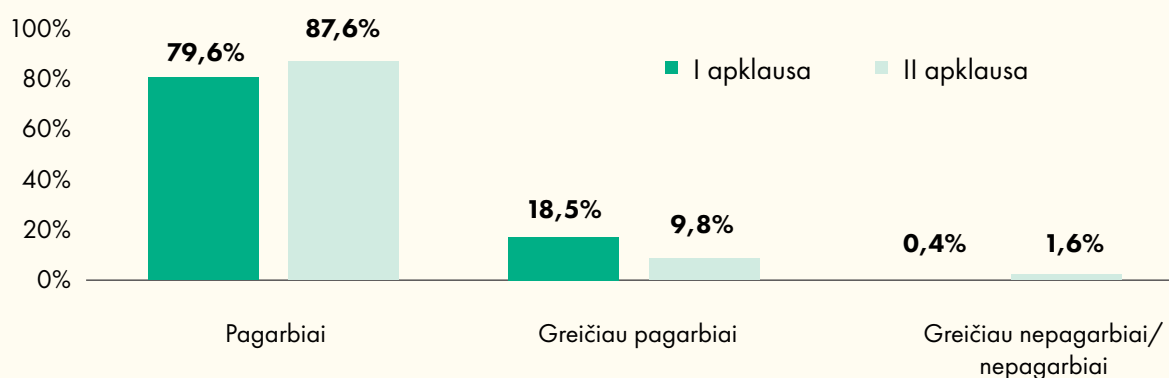
Ar vizito metu Lazdynų poliklinikoje pastebėjote poliklinikos gydytojų deklaruojamas vertybes (plakatuose, vizito lapeliuose ir pan.)?



## 2.

Anot pacientų, iniciatyvos metu **gydytojai** su jais **pradėjo bendrauti pagarbiau**. 10 iš 25 gydytojų taip pat pripažino, kad jų bendravimas su pacientais keitėsi.

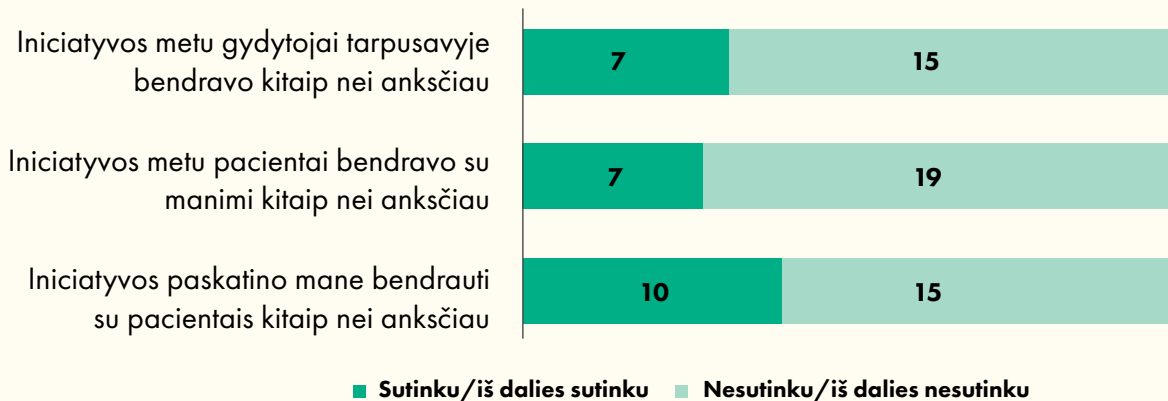
Kaip, Jūsų nuomone, vizito Lazdynų poliklinikoje metu su Jumis bendravo gydytojas, pas kurį lankėtės?



Pacientų apklausa, N=789

## „GERO VIZITO PAS ŠEIMOS GYDYTOJĄ SUDĖTIS“

### Ar pritariate šiems teiginiams?



Gydytojų apklausa, N=28

## GERO VIZITO PAS ŠEIMOS GYDYTOJĄ SUDĖTIS:

ĮSIKLAUSYMAS

GYDOME VISUS

DĖMESINGUMAS

PROFESIONALUMAS

## KAIP VISKAS VYKO?

Iniciatyvą nusprendėme įgyvendinti po 2015 m. lapkričio mėn. vykusių kūrybinių dirbtuvių, po kurių tai pat paaiškėjo, kad pacientams dažnai gali būti neaišku, ką veikia šeimos gydytojai ir kokios yra jų atsakomybės. Nusprendėme skirti daugiau dėmesio gydytojų vertybėms išgryninti bei tokiu būdu paskatinti atviresnį bendravimą.

Į iniciatyvą aktyviai įsitraukė ir Lazdynų poliklinikos administracija, nusprendusi šeimos gydytojų vertybes atspausdinti ir ant vizito lapelių, kuriuos šeimos gydytojai įteikdavo pacientams jų vizito metu.



Žinojome, jog svarbu tinkamai poliklinikos bendruomenei papasakoti, kas konkrečiai vyks, todėl 2016 m. sausio mėn. šeimos gydytojams pristatėme iniciatyvos idėją. Gydytojai diskutavo, kokie, jų manymu, yra svarbiausi raktiniai žodžiai, apibūdinantys jų santykį su pacientais. Gydytojai rinkosi iš pateiktų žodžių bei siūlė savo variantus. Atsižvelgiant į jų pasirinkimus buvo suformuluota žinutė pacientams: „Gero vizito pas šeimos gydytoją sudėtis: profesionalumas, gydome visus, įsiklausymas, dėmesingumas.“



IŠĖJIMAS

## **APIE KĄ VERTA PAGALVOTI?**

- Vykdam tokias iniciatyvas svarbus įstaigos bendruomenės palaikymas, kadangi nuo jų noro įsitraukti priklauso visos iniciatyvos sėkmė.
- Tikslesniam iniciatyvos poveikiui pamatuoti yra naudinga atskirai pasikalbėti su į veiklas įsitraukusiais gydytojais, išgirsti jų pastebėjimus.

# PRAVARTU ŽINOTI

## 1. TYRIMO METODOLOGIJA

Iniciatyvas įgyvendinome ir rekomendacijas gydymo įstaigoms parengėme Vilniaus Lazdynų poliklinikoje atlikę šiuos tyrimus:

### Kiekybiniai tyrimai:

- Reprezentatyvi pacientų apklausa (kvotinė atranka). 2 etapai: 2016 m. sausio 6-12 d. (apklausta 416 pacientų) ir 2016 m. kovo 16-23 d. (apklausta 380 pacientų);
- Gydytojų apklausa. 2 etapai: 2016 m. sausio 6-8 d. (apklausta 30 gydytojų), 2016 m. kovo 21-30 d. (apklausti 28 gydytojai).

### Kokybiniai tyrimai:

- Giluminis interviu su poliklinikos personalu;
- Fokusuota grupinė diskusija su iniciatyvos savanoriais;
- Fokusuota grupinė diskusija su Lazdynų poliklinikos pacientais.

Taip pat naudojome įžvalgas, kurias surinkome kūrybinių dirbtuvių metu:

- 2015 m. lapkričio 17 d., dalyvavo: poliklinikos personalas, administracijos atstovai, pacientai;
- 2016 m. sausio 7d., dalyvavo: šeimos gydytojai, administracijos atstovai;
- 2016 m. kovo 8 d., dalyvavo: poliklinikos personalas, administracijos atstovai, pacientai.

## 2. APKLAUSŲ ATLIKIMAS

### Pagrindiniai žingsniai atliekant apklausas:

- Norint daryti pagrįstas išvadas bei matyti tendencijas, palyginti duomenis, būtina užtikrinti apklausų reprezentatyvumą;
- Norint gauti reprezentatyvius duomenis, vien tik didelio respondentų skaičiaus nepakanka - būtina tinkamai pasirinkti imtį ir apklausti reikiamą skirtingų žmonių skaičių, atsižvelgiant į pacientų amžių, lytį ir kitus kriterijus;
- Svarbu užtikrinti atsakymų konfidencialumą ir anonimiškumą, klausimai turi būti aiškūs ir suprantami respondentui, klausimo formuluotė tiksli.

### 3. PALANKIŲ KLIENTŲ RODIKLIS

**Palankių klientų rodiklis** (angl. *Net Promoter Score*) leidžia lengvai pamatyti, kaip įstaigos klientai vertina teikiamas paslaugas. Šio rodiklio reikšmė gali svyruoti nuo -100 iki 100 balų. Kuo arčiau 100 – tuo įstaiga turi daugiau aktyviųjų klientų, jos paslaugos vertinamos palankiau. Palankių klientų rodiklio pritaikymas, atliekant reprezentatyvias apklausas, galėtų leisti lengvai palyginti skirtingų gydymo įstaigų veiklą Lietuvoje.

**Rodikliui nustatyti mūsų atliktame tyrime buvo naudojamas šis klausimas:**

*Ar rekomendotumėte savo draugams ir pažįstamiems lankytis Lazdynų poliklinikoje? (1 – tikrai nerekomenduočiau, 10 – tikrai rekomenduočiau)*

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

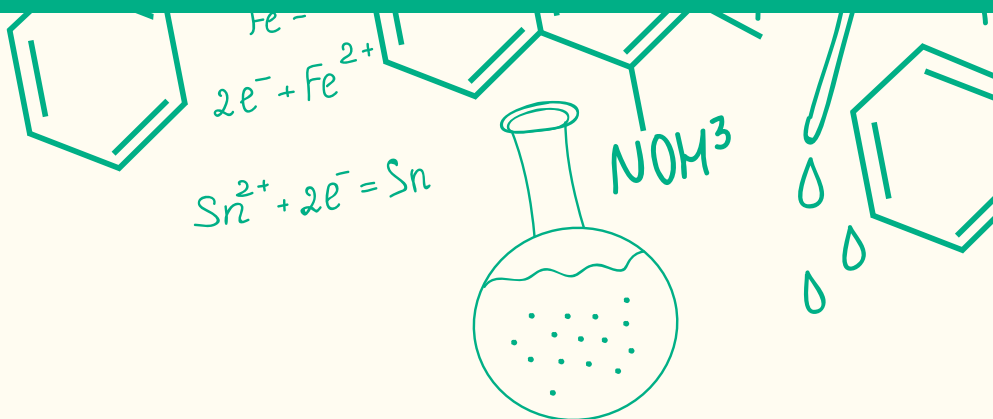
**Atsižvelgiant į atsakymus, respondentai skirstomi į kategorijas:**

**Aktyvieji** – respondentai, pasirinkę atsakymo variantą 9-10. Tai ištikimi pacientai, kurie ne tik yra patenkinti paslaugomis, bet ir jas rekomenduoja kitiems;

**Pasyvieji** – respondentai, pasirinkę atsakymo variantą 7-8. Tai patenkinti, bet ne entuziastingi klientai. Paslaugos juos tenkina, bet susiklosčius tam tikroms aplinkybėms lengvai pereitų į kitą gydymo įstaigą;

**Kritikai** – respondentai, pasirinkę atsakymo variantą 1-6. Tai paslaugomis nepatenkinti klientai, kurie blogai atsiliepia apie įstaigą.

Palankių klientų rodiklis paskaičiuojamas pagal šią formulę: **PKR = %Aktyviųjų - %Kritikų.**



**„Transparency International“ Lietuvos skyrius**

Didžioji g. 5, LT-01128  
Vilnius, Lietuva

Tel.: +370 5 212 69 51  
[info@transparency.lt](mailto:info@transparency.lt)  
[www.skaidrumas.lt](http://www.skaidrumas.lt)  
[www.facebook.com/TILietuva](https://www.facebook.com/TILietuva)