

# PACIENTŲ PO ŠIRDIES CHIRURGIJOS OPERACIJŲ INFORMACIJOS IR PASLAUGŲ GAVIMO POREIKIAI

Elena Savickienė, Renata Darginavičienė, Artūras Razbadauskas, Tatjana Žuravliova

Klaipėdos universitetas, VšĮ Klaipėdos jūrininkų ligoninė

## Santrauka

**Tikslas** – išanalizuoti širdies chirurgijos skyriaus pacientų informacijos ir paslaugų gavimo poreikius.

**Tyrimo medžiaga ir metodai.** Tyrimu buvo siekiama nustatyti pacientų, kurie gydėsi širdies chirurgijos skyriuje, informacijos ir paslaugų gavimo poreikius, kaip jų poreikiai įgyvendinami ir kaip šie poreikiai priklauso nuo demografinių duomenų. Tyrimas buvo atliekamas 2014–2015 m. Tyrime dalyvavo 66 respondentai. Išdalyta 80 anketų, iš jų grįžo 66 (grįžtamumas 82,5 proc.). Apklausos anketa sudarė 20 klausimų. Anketa suskirstyta į kelias struktūrines dalis: demografiniai duomenys, pacientų informacijos ir paslaugų gavimo poreikiai, šių poreikių patenkinimas. Taip pat keli klausimai buvo sudaryti pagal Likterio skalę. Tyrimo metu apklausti operuoti širdies chirurgijos skyriuje stacionarizuoti pacientai.

**Rezultatai.** Atliekant tyrimą ryškaus skirtumo tarp pacientų informacijos gavimo poreikių neaptikta. Vienodai pasiskirstė pacientai, norintys gauti informacijos apie simptomus (71,4 proc.) ir tyrimų rezultatus (71,4 proc.). Taip pat panašiai pasiskirstė duomenys apie šių informacijos poreikių patenkinimą stacionarizacijos metu. Vyresnio amžiaus pacientai (51–71 metų ir vyresni), moteriškosios lyties atstovės bei pacientai, turintys pradinį išsilavinimą, buvo labiau suinteresuoti savo sveikatos būkle, gydymu, tyrimais, reabilitacija ir pan. informacija, negu jaunesni pacientai (18–50 m.), vyrai ir pacientai, įgiję vidurinį ar aukštąjį išsilavinimą.

**Išvados.** Dauguma respondentų (69,4 proc.) teigė, jog jų informacijos ir paslaugų gavimo poreikiai per visą gydymosi stacionare laikotarpį buvo patenkinti. Paklausus pacientų apie pasitenkinimą stacionare teiktomis paslaugomis, slaugos kokybe ir slaugytojų bendravimu, net 98,5 proc. jų teigė esantys viskuo patenkinti. Lyginant pacientų informacijos gavimo poreikius su demografiniais duomenimis nustatyta, kad sveikatos būkle, gydymu, tyrimais, reabilitacija ir pan. informacija labiau suinteresuoti vyresnio amžiaus pacientai (51–71 m. ir vyresni), moterys ir pacientai, turintys pradinį išsilavinimą.

**Reikšminiai žodžiai:** kardiochirurginiai pacientai, pacientų lūkesčiai, pacientų poreikiai, lūkesčių tenkinimas, slauga.

## ĮVADAS

Žmonės iš sveikatos priežiūros darbuotojų nori gauti įvairių žinių. Nesutariama, kokia informacija turėtų būti pateikta pacientui. Taip pat žmonių poreikiai skiriasi priklausomai nuo ligos sunkumo ir jos stadijos, būklės pagerėjimo ir pablogėjimo, socialinės padėties bei kitų gyvenimiškų priežasčių.

Pastaraisiais metais daug dėmesio skiriama teikiamų paslaugų kokybei, tačiau teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos turi būti ne tik kokybiškos, bet ir atitikti pacientų poreikius bei lūkesčius [7].

Pacientas – tai svarbiausias asmuo, dėl kurio dirba visos asmens sveikatos priežiūros įstaigos, ir jo

gerovė yra bet kurios įstaigos veiklos galutinis tikslas. Todėl būtent pacientų požiūris į sveikatos priežiūros ir slaugos kokybę yra lemiamas nagrinėjant ir vertinant įstaigų kokybę [3].

Pagrindinio mūsų šalies įstatymo – Lietuvos Respublikos Konstitucijos 53 str. teigiama, kad valstybė rūpinasi žmonių sveikata ir laiduoja medicinos pagalbą bei paslaugas žmogui susirgus. Pasaulio sveikatos organizacijos rekomendacijose nurodoma, kad sveikatos priežiūros paslaugų teikėjai turėtų adekvačiai reaguoti į sveikatos paslaugų vartotojų lūkesčius, jų nuomonę apie sveikatos priežiūrą, jos kokybę, nes pacientams teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų vertinimas labai vertingas gerinant sveikatos priežiūros paslaugų lygį [11].

Pacientų lūkesčių įgyvendinimas svarbus sveikatos priežiūros įstaigoms dėl kelių priežasčių. Medicininės įstaigos išgyvenamumą medicinos rinkoje lemia esamų pacientų išsaugojimas ir

**Adresas susirašinėti:** Renata Darginavičienė  
Klaipėdos universiteto  
Sveikatos mokslų fakultetas  
H. Manto g. 84, 92294 Klaipėda  
El. p. renatadarginaviciene@gmail.com

naujų pritraukimas: ar pacientai yra patenkinti, ar ne, atitinkamai jie formuoja nuomonę, kuri gali pritraukti ar atstumti potencialius gydymo įstaigos pacientus [6].

**Straipsnio tikslas** – išanalizuoti širdies chirurgijos skyriaus pacientų informacijos ir paslaugų gavimo poreikius.

## TYRIMO MEDŽIAGA IR METODAI

Taikytas kiekybinis tyrimo atlikimo metodas. Siekiant kuo tikslesnių ir atviresnių atsakymų buvo naudojamos anketos. Šiuo tyrimu siekta nustatyti stacionare gydomų kardiochirurgijos skyrių pacientų lūkesčius ir kaip jie įgyvendinami, kaip slaugytojos atlieka sveikatos mokymo funkciją. Tyrimas buvo atliekamas tikslinėje grupėje. Apklauskos anketą sudarė 20 klausimų. Ji suskirstyta į kelias struktūrines dalis: demografiniai duomenys, pacientų informacijos ir paslaugų gavimo poreikiai ir šių poreikių patenkinimas. Taip pat keli klausimai buvo sudaryti pagal Likterio skalę. Tyrimo kontingentą sudarė širdies chirurgijos skyriuje stacionarizuoti pacientai. Išdalyta 80 anketų, iš jų grįžo 66. Respondentai gydėsi X įstaigos širdies chirurgijos skyriuje. Apklausa vykdyta 2014–2015 m.

## TYRIMO REZULTATAI

Sėkmingam pacientų sveikimui nemažai reikšmės turi jų pačių poreikiai ir tų poreikių patenkinimas. Pacientų poreikiai priklauso ne tik nuo

amžiaus, lyties ar kitų rodiklių, bet ir nuo buvusios patirties.

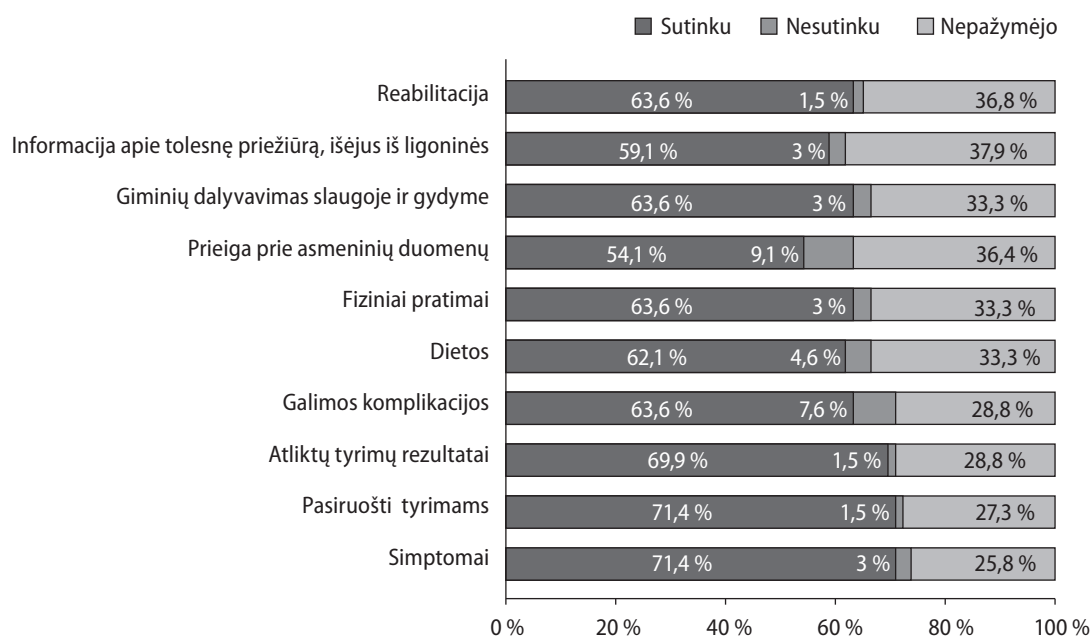
Pasitenkinimas siejamas su patirtimi gaunant tam tikrą paslaugą. Jis rodo, kaip gauta paslauga atitinka vartotojo lūkesčius ir reikmes. Pacientų poreikių ir lūkesčių žinojimas bei jų tenkinimas leidžia sutelkti dėmesį į svarbiausius paslaugos teikimo elementus ir lūkesčius, kokių paslaugų tikimasi [9].

Domėjomės, kokie į stacionarą atvykusių pacientų informacijos gavimo poreikiai (1 pav.).

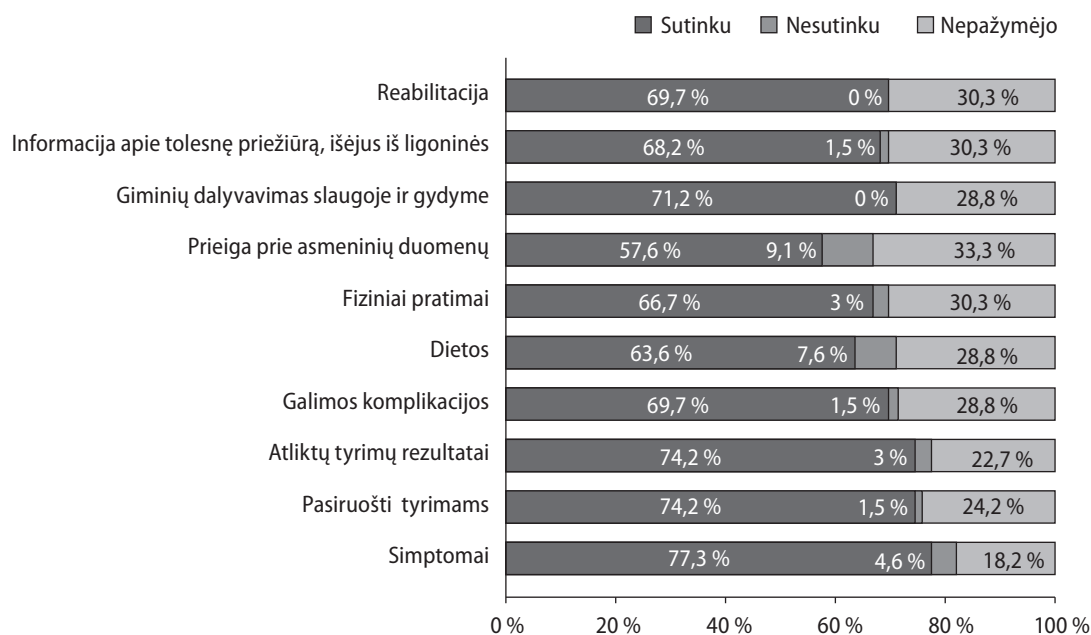
Pacientai daugiau ar mažiau tikėjosi gauti panašios informacijos. Tyrimo duomenimis, apklauskos dalyviai šiek tiek labiau tikėjosi gauti informacijos apie simptomus (71,4 proc.) bei pasiruošimą tyrimams (71,4 proc.). Mažiausiai respondentai tikėjosi gauti informacijos apie tai, kas turi prieigą prie jų asmeninių duomenų (54,1 proc.) (2 pav.).

Kaip matyti iš 2 pav., didžioji dalis pacientų pažymėjo, kad jų poreikiai gauti tam tikros informacijos buvo patenkinti. Daugiausia pacientų buvo informuoti apie simptomus (77,3 proc.), taip pat nemaža dalis respondentų nurodė, kad buvo informuoti apie tai, kaip tinkamai pasiruošti būsiamiems tyrimams ir kokie jų tyrimų rezultatai (74,2 proc.). Mažiausiai atliktoje apklausoje buvo respondentų, kurie gavo informacijos apie tai, kas turi prieigą prie jų asmeninių duomenų (57,6 proc.).

Lyginant į gydymo įstaigą atvykusių pacientų informacijos gavimo poreikius ir šių poreikių



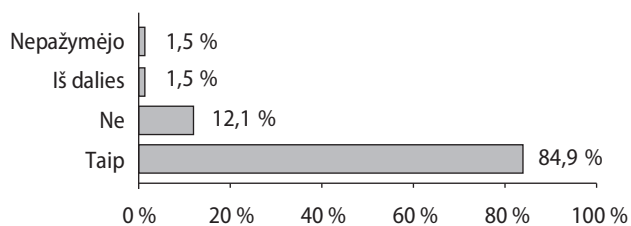
1 pav. Į stacionarą atvykusių pacientų informacijos gavimo poreikiai



2 pav. Pacientų informacijos gavimo poreikių patenkinimas

patenkinimą (1 pav. ir 2 pav.) nustatyta, kad daugiausia respondentų tikėjosi gauti informacijos apie simptomus, susijusius su liga. Taip pat lyginant abu paveikslus matyti, kad respondentų dauguma pažymėjo, jog informacijos apie ligos simptomus gavimo poreikiai patenkinti. Mažiausiai pacientai tikėjosi gauti informacijos apie prieigą prie jų asmeninių duomenų (2 pav.), taip pat mažiausiai respondentų pažymėjo, jog ši informacija jiems buvo suteikta. Palyginus duomenis nustatyta, kad 64,2 proc. pacientų tikėjosi gauti tam tikros informacijos, o 69,2 proc. pacientų teigė gavę informacijos, kurios tikėjosi. Tai rodo, kad skyriaus slaugytojos gebėjo viršyti pacientų informacijos gavimo poreikius.

Kaip matyti iš 3 pav., didžioji dalis pacientų (84,9 proc.) buvo tinkamai informuoti apie tai, kokia turėtų būti jų priežiūra. Tik 12,1 proc. respondentų informuoti iš dalies ir tik vienas pacientas (1,5 proc.) nebuvo informuotas apie priežiūrą, kuri turėtų būti jam (jai) teikiama (3 pav.).



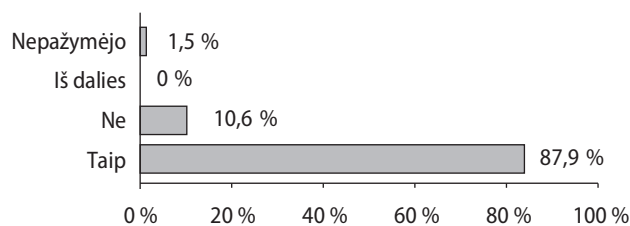
3 pav. Pacientų informuotumas apie tai, kokia turėtų būti jų priežiūra

Be to, kad pacientai turi būti informuoti apie jų priežiūrą, jie turi žinoti, kaip patiems tinkamai pasirūpinti savimi. Medicinos darbuotojai turi suteikti reikiamos informacijos, patarimų ir nurodymų, kaip pacientai turėtų savimi pasirūpinti.

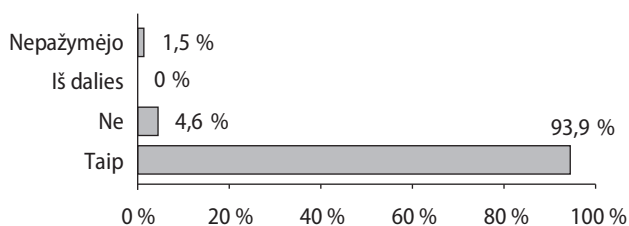
Remiantis 4 pav. pateiktais duomenimis galima sakyti, kad 87,9 proc. respondentų sutiko, jog slaugytoja pateikė reikiamų patarimų ir nurodymų, susijusių su savirūpa, o 10,6 proc. respondentų tik iš dalies buvo informuoti. Taip pat nėra pacientų, kurie nebuvo informuojami apie tai, kaip tinkamai jie turėtų savimi pasirūpinti (4 pav.).

Slaugytojos ir paciento bendravimas turi būti grindžiamas atvirumu ir pasitikėjimu. Tik tokiu atveju pacientas gali nesibaimindamas užduoti rūpimus klausimus ir gauti tikslų bei pagrįstą atsakymą.

Net 93,9 proc. pacientų sutiko, kad slaugytoja atsakė į jiems rūpimus klausimus ir pagrindė atitinkamus savo veiksmus. 5 proc. respondentų gavo tik dalį atsakymų į jiems rūpimus klausimus (5 pav.).



4 pav. Patarimų ir nurodymų apie savirūpą gavimas



**5 pav.** Slaugytojų gebėjimas atsakyti į pacientams rūpimus klausimus bei atitinkamų veiksmų pagrindimas

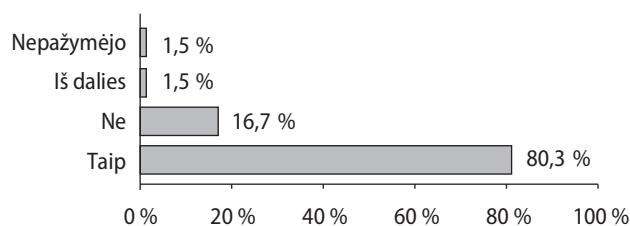
Sėkmingą sveikimo po operacijos procesą lemia ne tik profesionalus medicinos darbuotojų darbas, bet ir šeimos narių dalyvavimas, pagalba ir tinkama priežiūra. Tam, kad šeimos nariai galėtų dalyvauti šiame procese, jie turi būti tinkamai informuoti, kaip tikslingai teikti pagalbą savo artimajam.

Pagal gautus duomenis, pavaizduotus 6 pav., nustatyta, kad dauguma (80,3 proc.) pacientų šeimos narių buvo visiškai arba tik iš dalies informuojami apie pacientų priežiūrą.

Pagrindinė širdies veiklos sutrikimo problema, dėl kurios pacientai stacionarizuojami šiame skyriuje, yra širdies kraujagyslių ligos. Tai patvirtina tyrimo duomenys apie atliktos operacijos pobūdį. Per visą tyrimo laikotarpį pacientai buvo operuojami dėl širdies kraujagyslių bei širdies vožtuvų (dažniausiai mitralinio ir aortos) patologijos. Širdies kraujagyslių operacijos sudarė daugiau nei pusę (57,8 proc.), širdies vožtuvų – 28,8 proc. visų atliktų operacijų.

Priklausomai nuo operacijos pobūdžio, galimų komplikacijų, fiziologinės būklės ar amžiaus, pacientai po operacijos atitinkamą laiką praleidžia reanimacijoje. Jei operacija buvo sklandi, be komplikacijų, paciento fiziologinė būklė sparčiai gerėja ir jis greitai atsigauna po jam atliktos operacijos, tai reanimacijoje jis praleidžia minimalų laikotarpį. Pagal atlikto tyrimo duomenis daugiau kaip pusė (59,1 proc.) respondentų po operacijos reanimacijoje gulėjo nuo 1 iki 3 parų.

Skausmas – tai visiškai individualus pojūtis. Priklausomai nuo jautrumo vienam ar kitam dirgikliui jaučiame skirtingo lygio skausmą. Pacientai po operacijos skirtingai suvokia skausmą, vieniems užtenka nedidelės skausmą malšinančių vaistų dozės, kitiems reikia dvigubos, kartais net trigubos dozės. Atlikto tyrimo duomenys rodo, kad pacientai labai dažnai jautė skausmą (16,7 proc. – labai dažnai, 50 proc. – kartais), tačiau didžioji dalis pacientų po atliktų operacijų jautė tik nestiprų skausmą



**6 pav.** Pacientų pasiskirstymas pagal jų šeimos narių informuotumą apie dalykus, susijusius su pacientų priežiūra

(65,2 proc.), o medicinos darbuotojai ėmėsi visų reikiamų priemonių, kad pacientai nesijaustų nemaloniai ir nepatirtų skausmo. Dauguma respondentų pažymėjo, kad skausmas buvo malšinamas tam skirtais vaistais, kai kurie pacientai nurodė, jog skyriaus slaugytojos padėjo ne tik vaistais, bet ir maloniu elgesiu.

Išanalizavę surinktus duomenis nustatėme, kad 98,5 proc. respondentų buvo patenkinti ligoninėje teiktomis paslaugomis, tiek pat respondentų buvimas ligoninėje atitiko jų lūkesčius.

Atlikę tyrimą nustatėme, kad pacientų informacijos ir paslaugų gavimo poreikiai priklauso nuo demografinių rodiklių. Į gydymo įstaigą atvykę nuo 51 iki 71 metų ir vyresni pacientai daugiau tikisi iš medicinos darbuotojų nei jaunesni pacientai. Lūkesčiai taip pat priklausė ir nuo lyties: moteriškosios lyties atstovės buvo labiau suinteresuotos gauti visą reikiamą informaciją nei vyrai. Įtakos taip pat turėjo išsilavinimas. Pacientų, turinčių pradinį išsilavinimą, lūkesčiai buvo daug didesni nei vidurinį ir aukštąjį išsilavinimą įgijusių respondentų.

## REZULTATŲ APTARIMAS

Analizuojant širdies chirurgijos skyriaus pacientų informacijos ir paslaugų gavimo poreikius bei patenkinimą paslaugomis nustatyta, kad reikšmingo skirtumo tarp pacientų poreikių atvykstant į gydymo įstaigą ir pacientų patenkinimo gauta informacija apklausiant juos jau išvykstančius iš gydymo įstaigos nėra. Dauguma pacientų teigė, jog didžioji dalis jų poreikių buvo patenkinti. Palyginus duomenis nustatyta, kad 64,2 proc. pacientų tikėjosi gauti tam tikros informacijos, o 69,2 proc. respondentų teigė gavę informacijos, kurios tikėjosi. Tai rodo, kad širdies chirurgijos skyriaus slaugytojos gebėjo viršyti pacientų informacijos gavimo poreikius. N. Istominos ir A. Razbadausko 2011 m. atliktame tyrime buvo nustatyta, kad pacientai taip pat aukštai įvertino sveikatos priežiūros kokybę [3].

Taip pat tyrime nustatyta, kad pacientų informacijos gavimo poreikiai labai priklauso nuo demografinių duomenų. Vyresnio amžiaus pacientai (nuo 61 metų ir vyresni) tikėjosi gauti daugiau informacijos nei jaunesni pacientai. C. K. Jaipaul ir G. E. Rosenthal 2011 m. savo atliktame tyrime pastebėjo, kad 65 metų ir vyresni pacientai tikisi būti labiau informuoti apie sveikatą negu jaunesnio amžiaus pacientai [5]. B. Goštautaitė ir kt. (2011), atliktame tyrime įvertinę pacientų poreikius bei pasitenkinimą teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę, pastebėjo tendenciją, kad iš skirtingo amžiaus pacientų kritiškiausiai paslaugų atžvilgiu nusiteikę darbingo amžiaus (19–64 m.) gyventojai [2].

Remiantis atlikto tyrimo duomenimis buvo aptiktas ryšys tarp pacientų informacijos gavimo poreikių bei lyties ir išsilavinimo. Moterys ir pacientai, turintys pradinį išsilavinimą, buvo labiau suinteresuoti informacijos gavimu nei vyrai ir pacientai, įgiję vidurinį ar aukštąjį išsilavinimą. Tačiau 2007 m. S. Rankinen ir kt. Suomijos universitetinės ligoninės chirurgijos skyriuje atlikto tyrimo duomenys parodė kitus rezultatus. Nustatyta, kad tarp lyties ir pacientų lūkesčių reikšmingo ryšio nėra. Pacientai buvo apklausiami prieš operaciją ir po jos. Prieš operaciją moterys nereikšmingai labiau domėjosi būsima procedūra ir panašia informacija, o po operacijos vyrai reikšmingai labiau buvo suinteresuoti tolesne gydymo ir slaugos eiga. To paties tyrimo metu buvo nagrinėjamas ryšys tarp tokių veiksmų, kaip pacientų amžius, išsilavinimo lygis. Tačiau šių autorių tyrimas parodė, kad jaunesni ir aukštesnio lygmens išsilavinimą turintys pacientai siekė gauti daugiau informacijos ir dėmesio [8].

Remiantis atlikto tyrimo duomenimis nustatyta, kad 87,9 proc. respondentų sutiko, jog slaugytoja pateikė reikiamų patarimų ir nurodymų, susijusių su savirūpa. Išanalizavus surinktus duomenis galima sakyti, kad 98,5 proc. respondentų buvo patenkinti arba labai patenkinti ligoninėje teikiamomis paslaugomis ir jiems skirtu dėmesiu. Net 86,7 proc. respondentų buvo labai patenkinti ligoninėje praleistu laikotarpiu, iš jų labiausiai pacientai išskyrė slaugai skirtą dėmesį (90,9 proc.). R. Dagiėnė ir kt. (2011) taip pat tyrė pacientų pasitenkinimą ir nustatė, kad teikiamos paslaugos yra aukšto lygio, užtikrinamas visavertis ir ankstyvas specializuotų paslaugų prieinamumas [1]. G. Žiliukas ir kt. 2013 m. atlikto tyrimo metu nustatė, kad bendrą slaugos kokybę ligoninėje didžioji dalis pacientų (78,7 proc.) įvertino labai gerai arba gerai [10].

## IŠVADOS

1. Nustatyta, kad vidutiniškai apie 64,2 proc. apklaustos dalyvių tikėjosi gauti visą informaciją, susijusią su jų sveikatos būkle, galimomis komplikacijomis ir tolesniu gydymu išėjus iš ligoninės. Pacientai norėjo būti informuoti apie simptomus, susijusius su jų liga, tinkamą pasiruošimą būsiamiems tyrimams, tyrimų rezultatus, galimas komplikacijas, susijusias su jų gydymu, dietas, fizinius pratimus po operacijos, kas turi prieigą prie jų asmeninių duomenų, kaip giminės ir artimieji gali dalyvauti gydymo ir pacientų priežiūros procese, kokia tolesnė priežiūra išvykus iš stacionaro, reabilitacija. Ryškaus skirtumo tarp lūkesčių atvykus į gydymo įstaigą nėra. Respondentai nežymiai labiau tikėjosi būti informuoti apie ligos simptomus, būsimus tyrimus ir jų rezultatus.
2. Išanalizavę tyrimo rezultatus išsiaiškinome, kad dauguma pacientų (69,2 proc.) gavo informacijos, kurios jiems reikėjo. Slaugytojų gebėjimas informuoti pacientus jiems rūpimais klausimais viršijo pacientų lūkesčius ir patenkino jų informacijos ir paslaugų gavimo poreikius. Į klausimą „Ar buvimas ligoninėje atitiko Jūsų lūkesčius?“ 98,5 proc. apklaustų pacientų atsakė teigiamai. Taip pat tiriant pacientų nuomonę apie buvimą ligoninėje laikotarpį nustatyta, kad neaptikta nepatenkintų pacientų, net 86,7 proc. respondentų buvo labai patenkinti stacionare slaugai skirtu dėmesiu, teikiamos slaugos lygiu, informacija, kurią suteikė ligoninės darbuotojai, ir tuo, kaip personalas paruošė pacientus gydymuisi ligoninėje ir išrašymui iš jos.
3. Palyginus pacientų informacijos gavimo poreikius su demografiniais duomenimis nustatyta, kad vyresnio amžiaus pacientai (nuo 51 iki 71 metų ir vyresni) bei pacientai, turintys pradinį išsilavinimą, buvo labiau suinteresuoti informacijos gavimu negu jaunesni respondentai ir pacientai, įgiję vidurinį ar aukštąjį išsilavinimą. Atlikus tyrimą pastebėta, kad amžius turi nemažą įtaką poreikiams, nes kuo pacientai vyresni, tuo jų poreikiai bei lūkesčiai didesni. Šiek tiek skyrėsi pacientų informacijos ir paslaugų gavimo poreikiai priklausomai nuo lyties. Net 70 proc. visų stacionare besigydžiusių moterų labiau išreiškė susidomėjimą gauti tam tikrą informaciją, vyrų – tik 60,7 proc.

*Straipsnis gautas 2015-04-13, priimtas 2015-07-23*



**Literatūra**

1. Dagienė R, Vaitkaitienė E, Plieskienė A, Janušonis V. Pacientų, susirgusių onkologine liga, darbingumo, gydymo savalaikiškumo ir teikiamų paslaugų subjektyvų vertinimas. *Sveikatos mokslai*. 2011;21(4):27-31.
2. Goštautaitė B, Jankauskienė D, Išganaitis V. Pacientų ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjų pasitenkinimo teikiamų paslaugų kokybe bei prieinamumu analizė, 2011 (I dalis) [žiūrėta 2015 m. gegužės 9 d.]. Prieiga per internetą: <[http://www.esparama.lt/es\\_parama\\_pletra/failai/ESFproduktai/2012\\_pacientu\\_ir\\_sveikatos\\_prieziuros\\_paslaugu\\_teikeju\\_pasitenkinimo\\_teikiamomis\\_paslaugomis\\_analize\\_1.pdf](http://www.esparama.lt/es_parama_pletra/failai/ESFproduktai/2012_pacientu_ir_sveikatos_prieziuros_paslaugu_teikeju_pasitenkinimo_teikiamomis_paslaugomis_analize_1.pdf)>.
3. Istomina N, Razbadauskas A. Slaugos kokybė pacientų požiūriu. *Slauga. Mokslas ir praktika*. 2011;12(180).
4. Janušonis V. Sveikatos priežiūra: vadyba ir kokybė. Klaipėda, 2010.
5. Jaipaul CK, Rosenthal GE. Are Older Patients More Satisfied With Hospital Care Than Younger Patients? 2003 [žiūrėta 2015 m. kovo 18 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1494807/#b2>>.
6. Grigė J, Simanauskas K, Kasiulevičius V. Vilniaus universiteto ligoninės Santariškių klinikų Šeimos medicinos centro gydytojų gebėjimas įgyvendinti pacientų lūkesčius. *Gerontologija*. 2011;12(1):41-48.
7. Milašauskienė Ž, Juodrytė I, Misevičienė I, Boerma W, Rezgienė R. Pacientų nuomonė apie pirminės sveikatos priežiūros prieinamumą Šiaulių apskrities pirminės sveikatos priežiūros centruose. *Medicina*. 2006;42(3):231-237.
8. Rankinen S, Salanterä S, Heikkinen K, Johansson K, Kaljonen A, Virtanen H, Leino-Kilpi H. Expectations and received knowledge by surgical patients. *International Journal for Quality in Health Care*. 2007;19(2):113-119.
9. Ulinauskaitė R. Vši Alytaus poliklinikos psichikos sveikatos centro pacientų lūkesčiai bei pasitenkinimas suteiktomis paslaugomis. Magistro diplominis darbas. Kaunas, 2013 [žiūrėta 2015 m. sausio 30 d.]. Prieiga per internetą: <[http://vddb.laba.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2013~D\\_20130620\\_114613-30705/DS.005.0.02.ETD](http://vddb.laba.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2013~D_20130620_114613-30705/DS.005.0.02.ETD)>.
10. Žiliukas G, Drungilienė D, Užkurėlytė R, Švedienė L. Slaugos kokybės gerinimo galimybės miesto ligoninėje. *Sveikatos mokslai*. 2013;23(1):149-154.
11. WHO. 2000. The World Health Report 2000. Health system: improving performance. Geneva: World Health Organization.

## The needs of patients to get the information and services after heart surgery

*Elena Savickienė, Renata Darginavičienė, Artūras Razbadauskas, Tatjana Žuravliova  
Klaipėda university, PI Klaipėda Jūrininkų hospital*

**Summary**

**Purpose.** To analyze patients' information and service needs in division of cardiac surgery.

**Study material and methods.** This research aimed to determine the patients', who were being treated at the division of cardiac surgery, need of information and service, how those needs were fulfilled as well as how these needs depend on the demographical data. The research was done in 2014-2015. There were 66 respondents. There were 80 surveys given away, out of which 66 came back (the return rate 82,5 %). The survey consists of 20 questions, some of them are designed according to Leichter's Scale. During the research, the hospitalized patients in the heart surgery division were questioned.

**Results.** The numbers were quite the same between those who wanted to get information about the symptoms and tests results (71,4 %). Also, just like the data about the patients' information need when they come to the medical institution spread equally, as well as the data for the needs satisfaction when hospitalized. Older patients of ages between 51-71 and older, female patients as well as patients with primary education were more interested in their state of health, treatment, tests, rehabilitation, etc. than younger patients (18-50 years old), male patients and patients with secondary or higher education.

**Conclusion.** Only 69,4 % of respondents claimed that they were satisfied with the information provided throughout their whole treatment time and going to the rehabilitation centre. However, 98,5 % of patients said they were satisfied with everything they were provided as well as the services, communication of nurses and nursing quality. Having compared the need for information with demographical data, it was determined that older people (51-71 years old), women as well as patients with primary education were more interested in state of health, treatment, tests, rehabilitation, etc.

**Keywords:** heart surgery patients, service needs, patients' expectations, patients' needs, satisfaction of expectations, nursing.

**Correspondence to** Renata Darginavičienė  
Faculty of Health Sciences, Klaipėda University  
H. Manto str. 84, LT-92294 Klaipėda, Lithuania  
E-mail: renatadarginaviciene@gmail.com

*Received 13 April 2015,  
accepted 23 July 2015*