

Ligoninės medicinos personalo ir pacientų vertinimai apie medikų ligoninėje teikiamas paslaugas

Iłona Bučiūnienė, Jonas Petkinis¹, Žemyna Milašauskienė²
Kauno technologijos universitetas, ¹Jurbarko ligoninė
²Kauno medicinos universiteto Biomedicininų tyrimų institutas

Raktažodžiai: pacientų, medicinos darbuotojų vertinimai, pasitenkinimas, funkcinė ir techninė sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybė.

Santrauka. Straipsnyje pateikiama Jurbarko ligoninės medicinos darbuotojų ir pacientų, gydytų šioje ligoninėje, sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo lyginamoji analizė. Apklausoje dalyvavo pirmąsias pareigas ligoninėje užimantys gydytojai ir slaugytojos bei 2002 metų lapkričio–gruodžio mėnesiais ligoninėje gydyti pacientai. Gydytojų dalyvavimo apklausoje aktyvumas buvo 79,5 proc., slaugytojų – 64,5 proc., pacientų – 68,9 proc. Tyrimui naudotas R. J. Ferguson su bendraautoriais parengtas klausimynas. Nustatyta, kad gydytojai ir slaugytojos ligoninėje teikiamas paslaugas įvertino panašiai. Pacientai, palyginus su ligoninės darbuotojais, geriau įvertino ligoninėje teikiamų paslaugų kokybę, t. y. pacientai įvertino gautas paslaugas 4,26 (0,6) balo, gydytojai 3,81 (0,5) balo, slaugytojos – 3,74 (0,8) balo, $p < 0,05$. Ligoninės darbuotojai ir pacientai ligoninės techninių paslaugų kokybę įvertino blogiau negu funkcinę, o darbuotojų vertinimai, palyginus su pacientų, buvo blogesni. Ligoninės darbuotojai bendravimą su pacientais įvertino kritiškiau negu pacientai. Personalo ir pacientų apklausos rezultatų skirtumai patvirtino, kad siekiant kuo išsamesnės informacijos, reikalingas tyrimas, kur nebūtų apsiribojama vien pacientų nuomonės jiems rūpimais klausimais tyrimu. Remiantis informacija, surinkta iš kelių šaltinių, galima gauti objektyvesnius ir išsamesnius duomenis apie ligoninės teikiamų paslaugų kokybę.

Įvadas

Didėjanti konkurencija tarp sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių įstaigų skatina vadovus ir visą personalą gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Siekiant gerinti kokybę, būtinas nuolatinis teikiamų paslaugų įvertinimas. Kokybės įvertinimas turi daug privalumų: surenkami duomenys, padedantys sveikatos paslaugų teikėjams atkreipti dėmesį į tas darbo organizavimo sritis, kurias reikia tobulinti arba keisti. Duomenys apie paslaugų kokybę taip pat yra nekokybiškų paslaugų indikatorius. Remiantis šiais duomenimis, galima įvertinti pacientų interesus, poreikius bei jų žinias apie gydymą (1, 2). Paciento nuomonė ne tik gali, bet ir privalo būti naudojama kaip priemonė medicinos įstaigos darbui vertinti.

Kai kuriose šalyse (Prancūzijoje, Olandijoje) gydymo įstaigų akreditacijos komisijos ir nacionaliniai kokybės užtikrinimo komitetai rekomenduoja pacientų atsiliepimus įtraukti į darbo gerinimo programas (3). Pacientų apklausas Lietuvos asmens sveikatos priežiūros įstaigose leidžia atlikti „Kokybės sistemos diegimo asmens sveikatos priežiūros įstaigose tvarka ir

lokalaus medicininio audito nuostatai“, patvirtinti 1998 metais (4).

Negalima pamiršti, kad sveikatos priežiūros paslaugos yra labai sudėtinga paslaugų rūšis. Kokybiška sveikatos priežiūros paslauga turi ne tik tenkinti vartotojo, t. y. paciento, poreikius, bet ir atitikti klinikinius standartus (5, 6). Pacientai ne visada kompetetingi, kad galėtų įvertinti suteiktos paslaugos kokybę. Vertinant ir keičiant įstaigos darbo organizavimo procesus, gerinant teikiamų paslaugų kokybę, svarbu žinoti, kaip patys paslaugų teikėjai, t. y. medikai, vertina įstaigos teikiamas paslaugas (7).

Šio darbo tikslas – palyginti pacientų ir ligoninės personalo vertinimus apie ligoninėje teikiamų paslaugų kokybę.

Tirtųjų kontingentas ir tyrimo metodai

Anketinė apklausa Jurbarko ligoninėje atlikta 2002 m. lapkričio–gruodžio mėnesiais. Dalyvauti apklausoje pakviesti visi ligoninėje pirmąsias pareigas užimantys gydytojai ir slaugytojos bei ligoninėje gydomi ligoniai. Siekiant palyginti kaip ligoninės paslaugų kokybę

vertina ligoninės medicinos personalas ir pacientai, buvo pateiktos vienodos anketos.

Iš 34 ligoninėje pirmosios pareigas užimančių gydytojų anketas užpildė 27, t. y. 79,5 proc. dirbančiųjų, o iš 97 slaugytojų anketas užpildė 63.

Tyrime dalyvavo akušerijos ir ginekologijos, chirurgijos, traumatologijos, neurologijos, vidaus ligų skyriuose gydomi ligoniai. Visiems pacientams anketos įteiktos išrašymo iš ligoninės dieną. Iš viso išdalyta 316 anketų. Gražinta 261 anketa. Jas patikrinus, paaiškėjo, kad 43 anketos netiksliai užpildytos, o kai kurios gražintos neužpildytos. Analizuota 218 anketų, t. y. atsakymų dažnis tarp pacientų buvo 68,9 proc.

Apklausa anketą sudaryta remiantis R. J. Ferguson su bendraautoriais parengtu klausimynu sveikatos priežiūros paslaugų kokybei tirti (8). Šiame klausimyne pateikti klausimai apie tam tikrus techninius bei funkcinis paslaugų kokybės aspektus.

Techninei ligoninės paslaugų kokybei priklauso apčiuopiamos paslaugos. Techninių paslaugų kokybės aspektą apibūdino pacientų ir medikų vertinimai apie nuorodas ir stendus, kurie padeda pacientams geriau orientuotis ligoninėje, įrangos ir patalpų sterilumą, gydytojų ir slaugytojų aprangą bei išvaizdą, pacientui teikiamų rekomendacijų aiškumą, gydymo tvarkaraščio patogumą, patalpų ir įrangos būklę, medikų kompetenciją.

Funkcinis paslaugų kokybės aspektas – tai paciento bendravimas su paslaugos teikėjais paslaugos teikimo ir vartojimo metu: paciento informavimas apie gydymo reikalingumą bei tikslus, pagarba pacientui, gydymo eigos stebėseną bei informavimas apie atsiradusius pasikeitimus, gydytojų ir slaugytojų rūpinimasis paciento interesais, medikų jautrumas, dėmesingumas, nuoširdumas, procedūrų atlikimo kokybė, iškilusių problemų sprendimo operatyvumas.

Anketos pabaigoje visų respondentų prašyta pažymėti, ar jie ketina šią gydymo įstaigą rekomenduoti

kitiems, ar mano dar pasinaudoti šios įstaigos paslaugomis bei apskritai įvertinti paslaugų kokybę ir pasitenkinimą gydymu.

Pacientų ir medicinos darbuotojų prašyta, pildant anketą, pasirinkti vieną iš penkių geriausiai apibūdinanti paslaugos vertinimo variantą: *visiškai nesutinku; nesutinku; nei sutinku, nei nesutinku; sutinku; visiškai sutinku*. Gauti duomenys buvo koduojami. Vertinimas *visiškai nesutinku* – 1; *nesutinku* – 2; *nei sutinku, nei nesutinku* – 3; *sutinku* – 4; *visiškai sutinku* – 5. Maksimalus galimas įvertinimas – 5 balai.

Tyrimo duomenų analizė atlikta naudojant statistinių duomenų analizės paketą „SPSS“. Vykdamas duomenų analizę, apskaičiuoti imties požymių vidurkiai, standartinės paklaidos. Nepriklausomų imčių kintamųjų vidurkiams palyginti naudotas Studento (t) kriterijus, proporcijų lygybei tikrinti taikytas z kriterijus. Jeigu z daugiau kaip 1,96, skirtumas tarp požymių laikytas statistiškai reikšmingu. Naudoti statistinio patikimumo žymenys: $p < 0,05$ – statistiškai reikšminga, $p < 0,01$ – labai reikšminga, $p < 0,001$ – ypač reikšminga.

Rezultatai

Remiantis lentelės duomenimis, gydytojų ir slaugytojų vertinimai yra panašūs, reikšmingai skiriasi tik techninės kokybės įvertinimas. Gydytojai šį paslaugų kokybės aspektą įvertino kritiškiau už slaugytojas.

Palyginę ligoninės medicinos personalo ir pacientų įvertinimus, nustatėme, kad geriausiai ligoninės paslaugų kokybę įvertino pacientai. Apskritai paslaugų kokybę pacientai įvertino 4,26 (0,6) balo, o gydytojai – 3,81 (0,5), slaugytojos – 3,74 (0,8) balo iš galimų 5 balų, $p < 0,001$ lyginant medicinos personalo ir pacientų vertinimus. Aukščiausiai pacientai įvertino bendrąjį pasitenkinimą gydymu – 4,5 (0,6) balo. Gydytojų ir slaugytojų nuomone, bendrasis pacientų pasitenkinimas gydymu turėtų būti apie 4 balus (lentelė), t. y. medicinos personalas linkęs manyti, kad pacientai yra mažiau

Lentelė. Pacientų ir medicinos darbuotojų įvertinimų (balais) palyginimas

Charakteristika	Pacientai	Gydytojai	Slaugytojos
	vidurkiai (SK)	vidurkiai (SK)	vidurkiai (SK)
Techninė kokybė	4,30 (0,5)**	3,68 (0,3) [•]	3,88 (0,6)
Funkcinė kokybė	4,54 (0,4)**	4,07 (0,4)	4,18 (0,6)
Ketinimas rekomenduoti šią ligoninę kitiems (sau)	4,29 (0,7)	4,22 (0,6)	4,15 (0,8)
Ketinimas pasinaudoti pakartotinai	4,52 (0,6)	4,37 (0,5)	4,31 (0,8)
Bendrasis pasitenkinimas	4,5 (0,6)**	3,92 (0,6)	4,06 (0,8)
Bendroji paslaugų kokybė	4,26 (0,6)**	3,81 (0,5)	3,74 (0,8)

SK – standartinė paklaida. * $p < 0,05$; ** $p < 0,001$ lyginant pacientų ir gydytojų bei slaugytojų įvertinimus.

[•] $p < 0,05$ lyginant gydytojų ir slaugytojų įvertinimus.

patenkinti gydymu ir paslaugomis. Remiantis šiais duomenimis, galima teigti, kad sveikatos priežiūros paslaugų vartotojai, t. y. pacientai, nelinkę labai griežtai vertinti paslaugų, kurioms įvertinti neturi pakankamai kompetencijos. Visų trijų respondentų grupių nuomonės beveik sutapo tik dėl ketinimų rekomenduoti ir pakartotino pasinaudojimo ligoninės paslaugomis. Apskritai ligoninės techninės kokybės aspektas įvertintas blogiau negu funkcinės (lentelė). Remiantis lentelės duomenimis, labiausiai tobulumo ir pokyčių ligoninėje reikia būtent techninei sričiai: patalpoms, medicininei įrangai.

Siekdami išskirti atskiras pokyčių reikalaujančias ligoninės veiklos sritis, palyginome medicinos personalo ir pacientų atsakymus į anketoje pateiktus teiginius. Nustatėme, kad pacientų ir ligoninės darbuotojų nuomonė apie ligoninės nuorodas, schemas, kurios padeda pacientams lengviau orientuotis ligoninėje, panaši, t. y. dauguma respondentų (88,8 proc. pacientų ir 90,2 proc. medicinos darbuotojų) pritarė teiginiui, kad nuorodos yra aiškios ir suprantamos.

Nustatėme, kad du trečdaliai (67,9 proc.) pacientų ligoninės personalo aprangą bei išvaizdą įvertino kaip tvarkingą ir tinkamą. Medicinos darbuotojai šiuo požiūriu kėlė sau griežtesnius reikalavimus. Visiškai sutiko su teiginiu, kad ligoninės personalo apranga ir išvaizda yra tvarkinga bei tinkama mažiau kaip pusė respondentų, atitinkamai, 40,4 proc. gydytojų ir 45,3 proc. slaugytojų, $p < 0,05$ lyginant medicinos personalo ir pacientų įvertinimus. Taigi galima daryti prielaidą, kad, siekiant personalo didesnio pasitenkinimo darbu, reikėtų didesnę dėmesį skirti darbuotojų aprangai ir su tai susijusiems sprendimams.

Suprantama, kad ligoninės patalpų kokybei gerinti reikia didelių finansinių investicijų, tačiau, išanalizavę medikų įvertinimus, nustatėme, kad darbuotojų ir pacientų vertinimai apie ligoninės patalpas yra kritiški.

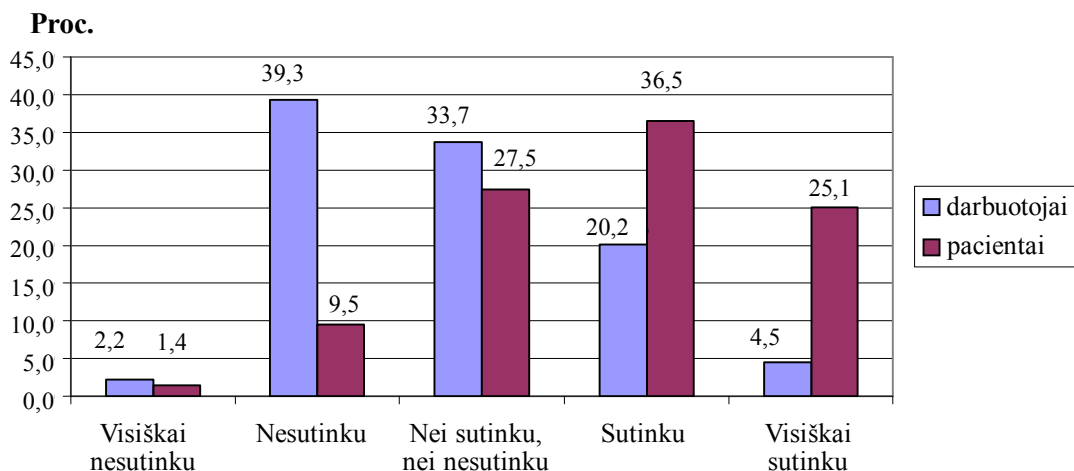
Pažymėtina, kad darbuotojai, vertindami patalpas, buvo reiklesni palyginus su pacientais. Beveik pusė (41,5 proc.) darbuotojų nesutiko su teiginiu, kad patalpos yra labai geros (1 pav.). Pacientai patalpų kokybę įvertino palankiau, t. y. 61,6 proc. pacientų buvo patenkinti patalpomis ir tik kas dešimtas (10,9 proc.) pažymėjo, kad „visiškai nesutinka arba nesutinka su teiginiu, kad patalpos yra labai geros“.

Išanalizavus nuomonių apie naudojamą medicininę įrangą pasiskirstymą (2 pav.), nustatėme, kad ligoninės darbuotojai kritiškiau vertino ligoninės įrangą: 31,1 proc. ligoninės darbuotojų ir tik 7,5 proc. pacientų nesutiko su teiginiu, kad medicininė įranga, naudojama pacientų tyrimams ar gydymui, yra moderni ir aukšto lygio, $p < 0,05$. Beveik kas antras (42,2 proc.) darbuotojas ir kas trečias pacientas (34,6 proc.) šiuo klausimu neturėjo tvirtos nuomonės, t. y. pasirinko atsakymą „nei sutinku, nei nesutinku“ (2 pav.).

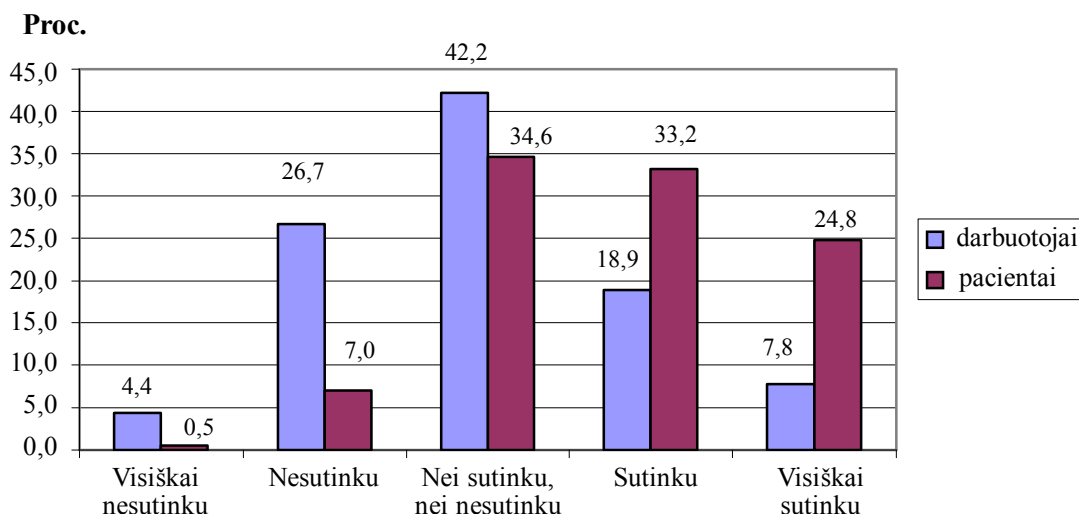
Pacientų vertinimai apie jiems suteiktą informaciją buvo geresni negu darbuotojų. Dauguma pacientų pritarė teiginiui, kad „buvo aiškiai informuoti apie gydymo reikalingumą ir tikslus“, o ligoninės darbuotojų pritariančių šiam teiginiui, buvo mažiau, atitinkamai – 92,1 ir 70,0 proc., $p < 0,05$.

Pacientai labai gerai įvertino gydytojų ir slaugytojų bendravimą su jais. Beveik visi (98,6–98,1 proc.) pacientai sutiko su teiginiu, kad „bendraudami su pacientais, gydytojai ir slaugytojos nuoširdūs“. Darbuotojai buvo santūresni, atsakydami į šį teiginį. Vertindami gydytojų nuoširdumą, su minėtu teiginiu sutiko du trečdaliai (66,2 proc.), o vertindami slaugytojų nuoširdumą – 84,0 proc. ligoninės darbuotojų.

Su teiginiu „gydymo kokybė yra stabili“ sutiko 76,7 proc. ligoninės darbuotojų. Daugumos (94,6 proc.) pacientų nuomone, gydymo kokybė gydantis ligoninėje nesikeitė. Beveik visi pacientai jautėsi gydomi ir gerai



1 pav. Atsakymų į teiginį „ligoninės patalpos puikios“ pasiskirstymas



2 pav. Atsakymų į teiginį „ligoninės įranga, reikalinga tyrimams ir gydymui, yra puiki“ pasiskirstymas

priziūrimi. Į teiginius „ar pacientas gali tikėtis, kad slaugytojos ir gydytojai rūpinsis jo interesais“, darbuotojų ir pacientų atsakymai pasiskirstė panašiai. Beveik visi pacientai (90 proc.) ir darbuotojai (91,5 proc.) manė, kad gali tikėtis slaugytojų ir gydytojų rūpinimosi.

Daugiau kaip du trečdaliai (72,6 proc.) pacientų buvo visiškai įsitikinę, kad „atliekant gydymo procedūras, slaugytojos buvo malonios, jautrios, dėmesingos“. Darbuotojų vertinimai šiuo klausimu buvo santūresni, visiškai sutiko su šiuo teiginiu 41,1 proc. respondentų.

Palyginus pacientų ir darbuotojų atsakymus į teiginį „visus paciento skundus ir pastebėjimus gydytojai išklauso dėmesingai“, nustatėme, kad darbuotojų nuomonė apie gydytojų darbą buvo kritiškesnė. Su minėtu teiginiu visiškai sutiko 58,5 proc. pacientų ir 23,3 proc. gydytojų, $p < 0,05$.

Darbuotojų ir pacientų požiūris į tai, kad „pacientui skirtos procedūros/gydymas atliekamas kokybiškai“ skyrėsi. Nustatėme, kad darbuotojai, vertindami savo veiklą, kėlė didesnius reikalavimus. Visiškai sutiko su minėtu teiginiu daugiau kaip pusė (55,3 proc.) pacientų ir trečdalis (33,9 proc.) darbuotojų.

Darbuotojų ir pacientų nuomonė, kad iškilus sunkumų, slaugytojos ir gydytojai stengėsi išspręsti paciento problemas per kuo trumpesnę laiką nesiskyrė. Su teiginiu sutiko dauguma (95,3 proc. 95,5 proc.) respondentų. Didžioji dalis respondentų (88,9 proc. pacientų ir 83,4 proc. darbuotojų) rekomenduoat šią ligoninę savo draugams ir kolegoms. Jeigu prireiktų, pakartotinai pasinaudotų ligoninės paslaugomis 97,2 proc. pacientų.

Vertinant ligoninės paslaugų kokybę, nustatyta

skirtumų tarp darbuotojų ir pacientų nuomonės apie teikiamų paslaugų kokybę. Penkiais balais kokybę įvertino tik 13,5 proc. darbuotojų ir 38,0 proc. pacientų ($p < 0,05$), keturiais balais – 56,2 proc. darbuotojų ir 50,7 proc. pacientų ($p > 0,05$). Likusieji ligoninės teikiamų paslaugų kokybę įvertino 3 balais.

Rezultatų aptarimas

Jurbarko ligoninės darbuotojų ir pacientų apklausos duomenimis, dauguma respondentų įstaigos teikiamas paslaugas įvertino teigiamai. Dauguma pacientų ir darbuotojų pažymėjo, kad ateityje, jeigu reiktų pakartotinai gydytis, rinktųsi tą pačią gydymo įstaigą. Taip pat jie būtų linkę rekomenduoti Jurbarko ligoninę ir kitiems. Pacientai ligoninės teikiamų paslaugų kokybę įvertino geriau negu darbuotojai. Galima daryti prielaidą, kad ligoninės medicinos darbuotojai, būdami savo srities specialistai, profesionalai, kėlė aukštesnius reikalavimus paslaugų kokybei. Nustatėme, kad pacientai ir ligoninės darbuotojai kritiškai vertino techninę paslaugų kokybę, t. y. blogiau įvertino patalpas ir medicinos techninę įrangą. Kitų Lietuvos ligoninėse atliktų tyrimų duomenimis, nustatyta, kad pacientai žymiai mažiau patenkinti minėtais sveikatos priežiūros aspektais, kuriuos lemia įstaigų finansinės galimybės (9). Vilniaus ligoninėse tik pusė gydomų pacientų buvo tos nuomonės, kad medicinos techninė įranga yra gera arba labai gera. Ligoninių patalpų būklė daugiau kaip dviejų trečdalių pacientų įvertinta kaip patenkinama arba prasta (10). Panašūs duomenys buvo gauti atlikus apklausą Lietuvos sveikata stiprinančiose ligoninių tinklo ligoninėse vykdytoje apklausoje, t. y. ligoninės aplinką bei maisto kokybę pacientai įvertino kritiškiau negu gydytojų ir slaugytojų bendravimą, edukacinį akty-

vumą (11, 12). Suprantama, kad šiai sričiai tobulinti reikia didžiausių lėšų, o jos šiuo metu daugeliui sveikatos priežiūros įstaigų yra ribotos. Todėl esamomis aplinkybėmis reikia stengtis kompensuoti šios techninės kokybės netobulumą gerinant funkcinę paslaugų kokybę.

Pažymėtina, kad funkcinę paslaugų kokybę pacientai įvertino geriau negu ligoninės darbuotojai. Dauguma apklausoje dalyvavusių pacientų nurodė, kad gydytojai ir slaugytojai buvo nuoširdūs, paslaugūs, suprantamai paaiškino pacientams apie gydymo eigą ir tikslus.

Personalo ir pacientų apklausos rezultatų skirtumai patvirtino, kad, siekiant gauti kuo išsamesnės informacijos, reikalingas tyrimas, neapsiribojant vien pacientų nuomonės rūpimais klausimais įvertinimu. Pasikliauti tik pacientų apklausos duomenimis negalima, nes ši grupė respondentų dėl baimės, susijusios su tolesniais santykiais su medicinos personalu, ne visada gali išsakyti savo nuomonę, be to, pacientai dėl nepakankamos kompetencijos negali objektyviai įvertinti gydymo bei medicininės įrangos tobulumo (13, 14). Tai, kas vienam pacientui yra priimtina sąlyga, kitam gali būti visiškai nepriimtina.

Sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų ko-

kybės gerinimas skatina, kad veiksmai, nustatant, kontroliuojant bei keičiant sistemas, būtų pagrįsti patikimais duomenimis. Mūsų nuomone, iš pacientų ir ligoninės medicinos personalo surinkta informacija leido gauti objektyvesnių ir išsamesnių duomenų apie ligoninėje teikiamų paslaugų kokybę.

Išvados

1. Pacientai Jurbarko ligoninėje teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas įvertino teigiamai. Pacientai geriau įvertino funkcinę negu techninę ligoninės teikiamų paslaugų kokybę.

2. Ligoninės gydytojų ir slaugytojų nuomonė skyrėsi tik vertinant techninę teikiamų paslaugų kokybę. Ypač kritiškai ligoninės darbuotojai vertino ligoninės patalpas ir medicinos techninę įrangą.

3. Pacientai ligoninėje teikiamų paslaugų kokybę įvertino geriau negu darbuotojai, t. y. darbuotojai kėlė aukštesnius reikalavimus teikiamų paslaugų kokybei, ypač techniniams kokybės aspektams.

4. Ligoninės darbuotojų ir pacientų apklausos rezultatų skirtumai patvirtina, kad, siekiant išsamesnės informacijos, reikalingas tyrimas neapsiribojant tik pacientų apklausos duomenimis.

Assessment of health care services quality by medical professionals and patients

Ilona Bučiūnienė, Jonas Petkinis¹, Žemyna Milašauskienė²

Kaunas University of Technology, ¹Jurbarkas Hospital

²Institute for Biomedical Research, Kaunas University of Medicine, Lithuania

Key words: patients, medical professionals, satisfaction, technical, functional quality of health care services.

Summary. The article presents the data of medical professionals and patients' assessment of health care services quality in Jurbarkas hospital. All physicians and nurses, working full time, and patients, treated in the hospital within November–December 2002, were invited to participate in the survey. The response rate among the physicians was 79.5%; while among the nurses and the patients it was 64.5%, and 68.9% correspondingly. The patients and medical professionals' satisfaction was evaluated using an anonymous questionnaire, which was developed with the reference to R. J. Ferguson et al proposed method for health care service quality assessment. It was determined, that physicians and nurses assessed health care quality in the hospital similarly. The patients' assessment of overall health care services was higher compared with that of the medical professionals. The overall health service quality was rated 4.26 (0.6) points by the patients, 3.81 (0.5) points by physicians and 3.74 (0.8) points by nurses, $p < 0.05$. The technical aspects of health care quality were assessed worse than the functional ones both by medical professionals and patients. The physicians and nurses rated their communication with the patients more critically than the patients. The differences between the medical professionals and patients' assessments concerning health care services quality demonstrate, that in order to achieve comprehensive information, it is necessary to organize a universal survey. The information assembled from different sources will allow collecting more objective and comprehensive data about the quality of health care services in hospital.

Correspondence to Ž. Milašauskienė, Institute for Biomedical Research, Kaunas University for Medicine, Eivenių 4, 44307 Kaunas, Lithuania. E-mail: zemyna@vector.kmu.lt

Literatūra

1. Kevin T, Beker GR, Murray M. Using patient feedback for quality improvement. *Qual Manag Health Care* 1996;4(2):55-67.
2. O'Connor SJ, Trinh HQ, Shewchuk RM. Perceptual gaps in understanding patient expectations for health care service quality. *Health Care Manage Rev* 2000;25(2):7-23.
3. Segouin C. L'accreditation des établissements en sante. De l'expérience internationale. Paris: Doin; 1997.
4. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija. Įsakymas Nr. 571; 1998 m. spalio 6 d. Kokybės sistemos diegimo asmens sveikatos priežiūros įstaigose tvarka ir lokalaus medicininio audito nuostatai. (Order and regulation of local medical audit of the quality system implementation in health care institutions.) *Valstybės žinios* 1998;89:32-50.
5. Ovreteit J. What is quality in health services? *Health Service Management* 1990;6(3):132-3.
6. Ovreteit J, Gustafson D. Evaluation of quality improvement programmes. *Qual Health Care* 2002;11(3):270-5.
7. Nelson EC, Larson CO, Hays RD, Nelson SA, Ward D, Batalden PB. The physician and employee judgment system: reliability and validity of a hospital quality measurement method. *Qual Rev Bull* 1992;18(9):284-92.
8. Ferguson RJ, Paulin M, Pigeassou C, Gauduchon R. Assessing service management effectiveness in a health resort: implications of technical and functional quality. *Managing Service Quality* 1999;1(9):58-65.
9. Žebienė E, Misevičienė I, Milašauskienė Ž. Pacientų poreikių bei nuomonės apie teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas vertinimas. (The assessment of patients' needs and opinion towards health care services.) Nacionalinės sveikatos tarybos metinis pranešimas 2001. (Annual report of National Health Board, 2001.) Vilnius; 2002. p. 87-90.
10. Sveikatos priežiūros sistema Vilniaus apskrities gyventojų požiūriu. (Vilnius county population view towards health care system.) *Sveikatos drauda* 2000;9(40):5-8.
11. Misevičienė I, Milašauskienė Ž. Pacientų pasitenkinimas ligoninės fizine ir emocine aplinka. (Patients' satisfaction with physical and emotional environment.) *Lietuvos bendrosios praktikos gydytojas* 2001;2(5):137-40.
12. Misevičienė I, Milašauskienė Ž. Pacientų pasitenkinimas ligoninės medicinos personalo darbu. (Patients' satisfaction with the work of medical professionals.) *Medicina (Kaunas)* 2002;5(38):559-65.
13. Evaluation de la satisfaction des patients. Document d'orientation pour les établissements de sante. *Informations hospitalieres* 1997;47:1-16.
14. Tucker JL, Adams SR. Incorporating patients' assessments of satisfaction and quality: an integrative model of patients' evaluations of their care. *Managing Service Quality* 2001;4(11):272-86.

*Straipsnis gautas 2003 08 26, priimtas 2004 01 12
Received 26 August 2003, accepted 12 January 2004*