

SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS KARDIOLOGIJOS CENTRE: PACIENTŲ POŽIŪRIS

Aldona Mikaliūkštienė^{2,3}, Lina Baltokaitė³, Danutė Kalibatienė^{1,4}, Natalja Jerdiakova^{2,3}

¹Vilniaus miesto klinikinė ligoninė, ²Vilniaus universiteto Medicinos fakulteto Sveikatos mokslų instituto Slaugos katedra, ³Vilniaus universiteto ligoninė Santaros klinikos, ⁴Vilniaus universiteto Medicinos fakulteto Klinikinės medicinos institutas, Vidaus ligų, šeimos medicinos ir onkologijos klinika

Raktažodžiai: sveikatos priežiūros paslaugų kokybė, paslaugų kokybės vertinimas, pacientų lūkesčiai, pacientų įspūdžiai.

Santrauka

Darbo tikslas: išanalizuoti sveikatos priežiūros paslaugų kokybę pacientų požiūriu Vilniaus miesto ligoninės kardiologijos centre.

Tyrimo medžiaga ir metodai. Anketinė apklausa. Imtis – 200 pacientų. Vertinti pacientų lūkesčiai ir įspūdžiai apie ligoninės kardiologijos centre teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas.

Statistinė duomenų analizė atlikta naudojant kompiuterinės programos statistikos paketą „SPSS 13.0“ ir Microsoft Office Excel 2007 programą.

Rezultatai ir išvados. Apklaustieji aukštais balais vertino lūkesčius ligoninės atžvilgiu. Vyrų lūkesčiai materialinių vertybių, ligoninės patikimumo, darbuotojų jautrumo, pacientų saugumo ir darbuotojų empatijos atžvilgiu buvo mažesni nei moterų ($p < 0,05$). Apklaustųjų amžius reikšmingai teigiamai susijęs su lūkesčiais darbuotojų empatijos atžvilgiu ir visais įspūdžiais apie ligoninę. Aukštesnis išsilavinimas susijęs su mažesniais lūkesčiais ligoninės materialinių vertybių, patikimumo ir darbuotojų jautrumo atžvilgiu ir prastesniais įspūdžiais apie materialines vertybes ir ligoninės darbuotojų jautrumą. Nustatytos koreliacijos ($p < 0,01$) tarp tiriamųjų lūkesčių ligoninės atžvilgiu ir įspūdžių apie ligoninę, lūkesčiai buvo didesni nei įspūdžiai ($p = 0,0001$).

Įvadas

Daugelio Europos šalių gyventojai, politikai, sveikatos priežiūros sistemos darbuotojai ir vadovai akcentuoja būtinybę gerinti sveikatos priežiūros paslaugų kokybę [1].

Sveikatos priežiūros kokybei didelį dėmesį skiria tarpvyriausybines organizacijos: Europos Taryba, Europos Komisija, Pasaulio sveikatos organizacijos (PSO) Europos regioninis biuras bei tarptautinės nevyriausybines organizacijos - Europos sveikatos priežiūros kokybės draugija, Europos kokybės organizacija, Europos kokybės vadybos fondas ir kt. [2, 3].

Vienas svarbiausių Lietuvos sveikatos apsaugos ministerijos (SAM) strateginių tikslų yra siekis, kad gyventojams būtų teikiamos kokybiškos, saugios ir prieinamos sveikatos priežiūros paslaugos [1]. Sveikatos priežiūros įstaigos siekia geriau patenkinti pacientų poreikius, išlaikyti esamus ir pritraukti naujus pacientus, išlikti ir vystytis [4-6]. Kokybiškos sveikatos paslaugos suteikia realias galimybes tenkinti pacientų poreikius, taupyti išteklius, skatinti darbuotojų atsakomybę, ugdyti žinias ir didinti kompetenciją [1].

Sveikatos paslaugų kokybės lygis – svarbus rodiklis, iš esmės atspindintis visuomenės sveikatos priežiūros kokybės lygį. Aukšta sveikatos paslaugų kokybė charakterizuoja sveikatos apsaugos valdymą kaip efektyvų, sistemingą, funkcionalų ir perspektyvų rinkoje procesą [7].

Paslaugų kokybės samprata formuojama tiek vartotojo, tiek teikėjo požiūriu, todėl svarbu, jog jų suvokiamas požiūris į kokybę sutaptų. Tik tokiu atveju paslaugų kokybė atitiks kiekvieno poreikius ir sąlygos abipusę naudą [8]. Kiekvienos sveikatos paslaugas teikiančios įstaigos vadovams svarbu žinoti, koks yra jų teikiamų paslaugų kokybės lygis. Nuo paslaugų kokybės lygio priklauso ne tik tos įstaigos pacientų pasitenkinimas, bet ir jos konkurencinis pranašumas, dažnai laikomas pagrindiniu sėkmingos veiklos garantu. Paslaugų kokybės vertinimas yra būtinas, jeigu įstaigų vadovai nori nenuvilti savo pacientų. Tik žinant teikiamų paslaugų kokybės lygį ir nuolat analizuojant rezultatus, galima kurti ir vykdyti strateginius planus, diegti kokybės vadybos sistemas, tobulinti veiklą bei didinti darbuotojų našumą [8, 9].

Orientacija į pacientą – viena iš svarbiausių kokybiškos

sveikatos priežiūros dimensijų [7]. Remiantis PSO teigimu, kiekvienas pacientas turi gauti tokias sveikatos priežiūros paslaugas, kurios užtikrintų optimaliausius sveikatos gerinimo rezultatus, atsižvelgiant į mokslo pasiekimus, paciento amžių, ligos diagnozę, reakcijas į gydymą ir kt. Be to, visų rezultatų turi būti siekiama minimaliai išnaudojant ribotas priemones, maksimaliai sumažinant traumų, nepageidaujamų reiškinių ir komplikacijų riziką [10].

Darbo tikslas – įvertinti sveikatos priežiūros paslaugų kokybę pacientų požiūriu Vilniaus miesto ligoninės kardiologijos centre.

Tyrimo medžiaga ir metodai

Tiriamųjų populiaciją sudarė 200 pacientų, kurie tyrimo laikotarpiu gydėsi vienos iš Vilniaus miesto ligoninių kardiologijos centre. Taikyta anketinė apklausa raštu. Paslaugų kokybei vertinti naudotas dviejų dalių klausimynas: pirmos dalies 15 anketos klausimų skirti pacientų lūkesčių ligoninės ir jos personalo atžvilgiu įvertinimui, antros dalies 15 klausimų skirti pacientų įspūdžių konkrečiame skyriuje įvertinimui. Lūkesčių ir įspūdžių skalės sąlyginai dalinamos į blokus po tris teiginius (5 blokai): klausimai apie ligoninės materialines vertybes; ligoninės patikimumą; ligoninės darbuotojų jautrumą; saugumą ir darbuotojų empatiją. Atsakymų variantai pateikti Likerto (Likert)

1 lentelė. Tiriamųjų lūkesčiai ligoninės atžvilgiu.

Lūkesčiai	Lūkesčių vertinimas balais		
	Min	Max	vidurkis±SN
Materialinės vertybės	11	15	14,40±0,99
Ligoninės patikimumas	9	15	14,39±1,01
Ligoninės darbuotojų jautrumas	11	15	14,46±0,94
Pacientų saugumas	11	15	14,44±1,01
Ligoninės darbuotojų empatija	8	15	13,67±1,55

2 lentelė. Tiriamųjų lūkesčių ligoninės atžvilgiu palyginimas.

vid. sk. – vidurkių skirtumas, t – Stjudento t kriterijus, p – reikšmingumo lygmuo

Lūkesčiai		Ligoninės patikimumas (vid=14,39)	Darbuotojų jautrumas (vid=14,46)	Pacientų saugumas (vid=14,44)	Darbuotojų empatija (vid=13,67)
Materialinės vertybės (vid=14,40)	vid. sk.	0,01	-0,60	-0,04	0,73
	t	0,174	-1,014	-0,634	7,145
	p	0,862	0,312	0,527	0,0001
Ligoninės patikimumas (vid=14,39)	vid. sk.		-0,07	-0,05	0,72
	t		-1,497	-0,913	7,741
	p		0,136	0,362	0,0001
Darbuotojų jautrumas (vid=14,46)	vid. sk.			-0,02	0,79
	t			-0,249	8,293
	p			0,804	0,0001
Pacientų saugumas (vid=14,44)	vid. sk.				0,77
	t				9,004
	p				0,0001

skalės principu nuo „visiškai sutinku“ iki „visiškai nesutinku“. Apdorojant tyrimo duomenis atsakymas „visiškai sutinku“ įvertintas 5 balais, „beveik sutinku“ – 4 balais, „nežinau“ – 3 balais, „beveik nesutinku“ – 2 balais, „visiškai nesutinku“ – 1 balu. Taigi, kiekvienas blokas galėjo turėti maksimalų 15 balų ir minimalų 3 balų įvertinimą. Metodikos patikimumas patikrintas, pasitelkus Kronbacho (Cronbach) alfa koeficiento rodiklį (0,73).

Statistinė duomenų analizė atlikta naudojant kompiuterinės programos statistikos paketą „SPSS 13.0“ ir Microsoft Office Excel 2007 programą. Aprašomosios statistikos metodais apskaičiuotos įvairių rodiklių skaitinės charakteristikos (vidurkiai, standartiniai nuokrypiai, minimalios ir maksimalios reikšmės, pasiskirstymo skaičiai (n), procentai). Stjudento (Student) t kriterijus priklausomoms imtims taikytas lyginant tiriamųjų lūkesčių blokus tarpusavyje ir įspūdžių blokus tarpusavyje. Pirsono (Pearson) koreliacijos koeficientas (r) taikytas analizuojant ryšius tarp lūkesčių ligoninės atžvilgiu, įspūdžių apie ligoninę, demografinių rodiklių, paslaugų kokybės vertinimo. Vienfaktorinė analizė ANOVA skirta kelių grupių vidurkiams palyginti. Vienfaktorinė analizė taikyta skirtingų socialinių grupių lūkesčiams ligoninės atžvilgiu ir įspūdžiams apie ligoninę palyginti. Norint nustatyti, tarp kurių konkrečiai grupių yra reikšmingi skirtumai, naudota *post hoc* daugkartinio lyginimo procedūra, Tukey HSD kriterijus. Skirtumai tarp lyginamųjų grupių laikomi statistiškai reikšmingi, kai $p < 0,05$.

Tiriamieji. Tyrime dalyvavo 200 pacientų, 91 (45,5 proc.) vyras ir 109 (54,5 proc.) moterys. Tiriamųjų amžiaus vidurkis – 64,21 m., vyrų – 64,80 m., moterų – 63,72 m. 48 proc. (n=96) tiriamųjų buvo susituokę; daugiau nei pusė įgiję aukštąjį arba aukštesnįjį išsilavinimą – atitinkamai 63 (31,5 proc.) ir 57 tiriamieji (28,5 proc.); 55 proc. (n=110) buvo pensininkai, 65,5 proc. (n=131) gyveno mieste.

Tyrimo rezultatai

Pacientų lūkesčių liginės atžvilgiu įvertinimas. Analizuojant tiriamųjų lūkesčius, tarpusavyje lyginti lūkesčiai liginės materialinių vertybių, patikimumo, liginės darbuotojų jautrumo, pacientų saugumo ir liginės darbuotojų empatijos atžvilgiu. Tiriamieji lūkesčius vertino pakankamai aukštais balais – nuo 8 iki maksimalių 15 balų. Aukščiausiais balų vidurkiais (14,39-14,46) vertinti materialinių vertybių, liginės patikimumo, darbuotojų jautrumo, pacientų saugumo lūkesčiai, kiek mažiau – 13,67 balo vertinti lūkesčiai liginės darbuotojų empatijos atžvilgiu (1 lentelė).

Lyginant tiriamųjų lūkesčių blokus tarpusavyje statistiškai reikšmingų skirtumų tarp pacientų materialinių vertybių ir patikimumo, liginės darbuotojų jautrumo bei pacientų saugumo lūkesčių nenustatyta ($p>0,05$). Gauti statistiškai reikšmingi skirtumai ($p<0,01$) tarp lūkesčių liginės darbuotojų empatijos atžvilgiu ir kitų blokų, t.y. tiriamųjų lūkesčiai liginės darbuotojų empatijos atžvilgiu buvo reikšmingai mažesni (2 lentelė).

Nustatyta, kad moterų lūkesčiai liginės materialinių vertybių, patikimumo, liginės darbuotojų jautrumo, pacientų saugumo ir liginės darbuotojų empatijos atžvilgiu didesni nei vyrų ($p<0,01$) (3 lentelė).

Tyrmo metu statistiškai reikšmingų ryšių tarp pacientų lūkesčių ir gyvenamosios vietos nenustatyta. Tiriamųjų amžius susijęs tik su lūkesčiais liginės darbuotojų empatijos atžvilgiu – didėjant amžiui didėjo lūkesčiai

($p<0,01$). Taip pat analizuojant duomenis gauta, kad tiriamųjų aukštesnis išsilavinimas susijęs su mažesniais lūkesčiais, atitinkamai žemesnis išsilavinimas – su didesniais lūkesčiais. Nustatyti teigiami ryšiai tarp paslaugų kokybės vertinimo ir lūkesčių liginės darbuotojų jautrumo, pacientų saugumo ir liginės darbuotojų empatijos atžvilgiu ($p<0,05$). Didesni lūkesčiai susiję su geresniais paslaugų ko-

3 lentelė. Pacientų lūkesčių liginės atžvilgiu palyginimas priklausomai nuo lyties.
SN – standartinis nuokrypis, t – Studento t kriterijus, p – reikšmingumo lygmuo

	Materialinės vertybės vidurkis±SN	Liginės patikimumas vidurkis±SN	Darbuotojų jautrumas vidurkis±SN	Pacientų saugumas vidurkis±SN	Darbuotojų empatija vidurkis±SN
Vyrai	14,11±1,11	14,09±1,19	14,19±1,08	14,23±1,06	13,31±1,64
Moterys	14,63±0,81	14,63±0,75	14,68±0,73	14,61±0,94	13,96±1,41
t	-3,840	-3,933	-3,813	-2,718	-3,032
p	0,0001	0,0001	0,0001	0,007	0,003

4 lentelė. Respondentų lūkesčių liginės atžvilgiu ir jų amžiaus, išsilavinimo, gyvenamosios vietos ir paslaugų kokybės vertinimo sąsajos.
r – koreliacijos koeficientas, p – reikšmingumo lygmuo

* reikšmingumo lygmuo $p<0,05$

Lūkesčiai		Amžius	Išsilavinimas	Gyvenamoji vieta	Paslaugų kokybės vertinimas
Materialinės vertybės	r	0,053	-0,180*	0,019	0,111
	p	0,458	0,011	0,793	0,118
Liginės patikimumas	r	0,022	-0,149*	0,016	0,112
	p	0,755	0,035	0,822	0,114
Darbuotojų jautrumas	r	0,037	-0,172*	0,030	0,157*
	p	0,607	0,015	0,670	0,026
Pacientų saugumas	r	0,112	-0,134	0,059	0,212*
	p	0,114	0,058	0,405	0,003
Darbuotojų empatija	r	0,187*	-0,130	0,122	0,356*
	p	0,008	0,067	0,086	0,0001

5 lentelė. Skirtingos socialinės padėties tiriamųjų lūkesčių liginės atžvilgiu palyginimas.

SN – standartinis nuokrypis, p – reikšmingumo lygmuo

Lūkesčiai	Socialinė padėtis					p
	Darbininkai (n=14) vidurkis±SN	Tarnautojai (n=42) vidurkis±SN	Pensininkai (n=110) vidurkis±SN	Neįgalieji (n=24) vidurkis±SN	Bedarbiai (n=10) vidurkis±SN	
Materialinės vertybės	14,00±1,24	14,60±0,67	14,44±1,03	14,46±0,83	13,50±1,27	0,014
Liginės patikimumas	14,50±0,76	14,57±0,70	14,40±1,00	14,38±0,97	13,30±1,89	0,009
Darbuotojų jautrumas	14,64±0,50	14,57±0,70	14,45±1,02	14,50±0,88	13,70±1,25	0,101
Pacientų saugumas	14,29±0,91	14,50±0,99	14,54±0,96	14,33±1,01	13,60±1,43	0,069
Darbuotojų empatija	12,93±2,02	13,55±1,67	13,83±1,41	14,08±1,47	12,40±1,35	0,010

kybės vertinimais (4 lentelė).

Taikant dispersinę analizę (One-Way ANOVA) įvertinti skirtingos socialinės padėties tiriamųjų lūkesčiai ligoninės atžvilgiu. Gauti skirtumai ($p < 0,05$) tarp skirtingos socialinės padėties tiriamųjų grupių lūkesčių materialinių vertybių, ligoninės patikimumo ir darbuotojų empatijos atžvilgiu (5 lentelė).

Išanalizavus tarpgrupinius skirtingos socialinės padėties tiriamųjų lūkesčių skirtumus gauta, kad bedarbiai yra ta grupė, kurios lūkesčiai ligoninės atžvilgiu skiriasi nuo kitų grupių ($p < 0,05$): bedarbių lūkesčiai materialinių vertybių atžvilgiu yra statistiškai reikšmingi mažesni nei tarnautojų ($p = 0,013$) ir pensininkų ($p = 0,032$), ligoninės patikimumo atžvilgiu – statistiškai reikšmingai mažesni nei tarnautojų ($p = 0,003$), pensininkų ($p = 0,008$), darbininkų ($p = 0,030$) ir neįgalųjų ($p = 0,034$), darbuotojų empatijos atžvilgiu – statistiškai reikšmingai mažesni nei pensininkų ($p = 0,039$) ir neįgalųjų ($p = 0,029$) (6 lentelė).

Pacientų išpūdžių apie ligoninę įvertinimas. Analizuojant tiriamųjų išpūdžius apie ligoninę, tarpusavyje palyginami išpūdžiai apie ligoninės materialines vertybes, patikimumą, ligoninės darbuotojų jautrumą, pacientų saugumą ir ligoninės darbuotojų empatiją (7 lentelė). Gauta, kad minimaliausi įvertinimai (5 balai) pasitaikė patikimumo ir empatijos blokuose, materialinių vertybių bloke buvo minimi geriausi vertinimai – minimalus 7 balai. Didžiausias vidurkis gautas vertinant pacientų saugumą (13,48 balo), mažiausias – vertinant darbuotojų empatiją (12,07 balo).

Taikant Stjudento kriterijų porinėms imtims gauta, kad nėra statistiškai reikšmingų skirtumų ($p > 0,05$) tik tarp pacientų išpūdžių apie ligoninės darbuotojų jautrumą ir išpūdžių apie pacientų saugumą, t.y. pacientai vienodai vertina ligoninės darbuotojų jautrumą ir pacientų saugumą (8 lentelė).

6 lentelė. Skirtingos socialinės padėties tiriamųjų lūkesčių materialinių vertybių, ligoninės patikimumo ir darbuotojų empatijos atžvilgiu palyginimas.

p – reikšmingumo lygmuo

	Lūkesčiai			p		Lūkesčiai			p	
	Socialinė padėtis					Socialinė padėtis				
Materialinės vertybės	Darbininkas	Tarnautojas	0,276	0,276	Ligoninės patikimumas	Neįgalusis	Darbininkas	0,996	0,996	
		Pensininkas	0,509				Tarnautojas	0,937		
		Neįgalusis	0,626				Pensininkas	1,000		
		Bedarbis	0,725				Bedarbis	0,034		
	Tarnautojas	Darbininkas	0,276	0,276		Bedarbis	Darbininkas	0,030	0,030	
		Pensininkas	0,896				Tarnautojas	0,008		
		Neįgalusis	0,982				Pensininkas	0,008		
		Bedarbis	0,013				Neįgalusis	0,034		
	Pensininkas	Darbininkas	0,509	0,509		Darbuotojų empatija	Darbininkas	Tarnautojas	0,678	0,678
		Tarnautojas	0,896					Pensininkas	0,230	
		Neįgalusis	1,000					Neįgalusis	0,162	
		Bedarbis	0,032					Bedarbis	0,917	
Neįgalusis	Darbininkas	0,626	0,626	Tarnautojas	Darbininkas		0,678	0,678		
	Tarnautojas	0,982			Pensininkas		0,848			
	Pensininkas	1,000			Neįgalusis		0,642			
	Bedarbis	0,070			Bedarbis		0,204			
Bedarbis	Darbininkas	0,725	0,725	Pensininkas	Darbininkas		0,230	0,230		
	Tarnautojas	0,013			Tarnautojas		0,848			
	Pensininkas	0,032			Neįgalusis		0,945			
	Neįgalusis	0,070			Bedarbis		0,039			
Ligoninės patikimumas	Darbininkas	Tarnautojas	0,999	0,999	Darbuotojų empatija	Neįgalusis	Darbininkas	0,162	0,162	
		Pensininkas	0,996				Tarnautojas	0,642		
		Neįgalusis	0,996				Pensininkas	0,945		
		Bedarbis	0,030				Bedarbis	0,029		
	Tarnautojas	Darbininkas	0,999	0,999		Bedarbis	Darbininkas	0,917	0,917	
		Pensininkas	0,874				Tarnautojas	0,204		
		Neįgalusis	0,937				Pensininkas	0,039		
		Bedarbis	0,003				Neįgalusis	0,029		
	Pensininkas	Darbininkas	0,996	0,996		Darbuotojų empatija	Darbininkas	Tarnautojas	0,874	0,874
		Tarnautojas	0,874					Tarnautojas	1,000	
		Neįgalusis	1,000					Neįgalusis	1,000	
		Bedarbis	0,008					Bedarbis	0,008	

7 lentelė. Tiriamųjų išpūdžiai apie ligoninę. SN – standartinis nuokrypis.

Išpūdžiai	Išpūdžių vertinimas balais		
	Min	Max	vidurkis±SN
Materialinės vertybės	7	15	12,81±1,90
Ligoninės patikimumas	5	15	12,40±1,91
Ligoninės darbuotojų jautrumas	6	15	13,38±2,07
Pacientų saugumas	6	15	13,48±1,76
Ligoninės darbuotojų empatija	5	15	12,07±2,16

Taikant Stjudento kriterijų nepriklausomoms imtims, palyginti vyrų ir moterų išpūdžiai apie ligoninės materialines vertybes, patikimumą, ligoninės darbuotojų jautrumą, pacientų saugumą ir ligoninės darbuotojų empatiją (9 lentelė). Skirtumų tarp vyrų ir moterų išpūdžių apie ligoninę negauta ($p > 0,05$).

Nustatant ryšius tarp tiriamųjų išpūdžių apie ligoinę ir jų amžiaus, išsilavinimo, gyvenamosios vietos ir paslaugų vertinimo, gauta, kad tiriamųjų amžius teigiamai susijęs su visais išpūdžių blokais ($p < 0,05$) – vyresni respondentai turėjo geresnius išpūdžius apie ligoinę. Nustatyta, kad aukštesnis išsilavinimas yra susijęs su mažesniais išpūdžiais apie ligoinės materialines vertybes ir ligoinės darbuotojų jautrumą, o žemesnis išsilavinimas – su geresniais išpūdžiais ($p < 0,05$). Taip pat nustatyti teigiami ryšiai tarp paslaugų kokybės vertinimo ir visų išpūdžių apie ligoinę ($p < 0,05$). Kuo geresni tiriamųjų išpūdžiai apie ligoinę, tuo aukštesni ir jų ligoinės paslaugų įvertinimai. Ryšių tarp pacientų išpūdžių ir gyvenamosios vietos negavome (10 lentelė).

Taikant dispersinę analizę (One-Way ANOVA) įvertinti skirtingos socialinės padėties tiriamųjų išpūdžiai apie ligoinę. Gauti reikšmingi skirtumai ($p < 0,05$) tarp skirtingos socialinės padėties tiriamųjų grupių išpūdžių apie materialines vertybes, pacientų saugumą ir darbuotojų empatiją (11 lentelė).

Išanalizavus tarpgrupinius skirtingos socialinės padėties tiriamųjų išpūdžių skirtumus gauta, kad tarnautojai yra ta grupė, kurios išpūdžiai apie ligoinę skiriasi nuo kitų grupių: tarnautojų išpūdžiai apie materialines vertybes yra prastesni nei pensininkų ($p = 0,020$) ir neįgaliųjų ($p = 0,019$), išpūdžiai apie pacientų saugumą mažesni nei pensininkų ($p = 0,043$), apie darbuotojų empatiją – mažesni nei neįgaliųjų ($p = 0,047$) (12 lentelė).

Vertinant skirtumus tarp pacientų lūkesčių ir išpūdžių nustatyta, kad didžiausias atotrūkis nuo lauktų ir realiai gautų paslaugų buvo susijęs su ligoinės patikimumu (-1,99), darbuotojų empatija (-1,6) bei materialinėmis vertybėmis (-1,59) (13 lentelė).

Rezultatų aptarimas

Pacientai yra pagrindiniai sveikatos paslaugų kokybės vertintojai, todėl vertinant paslaugų kokybę jų nuomonei teikiama pirmenybė [7].

2013-2015 metais Lenkijos tyrėjai apklausė 416 pacientų, siekdami nustatyti jų pasitenkinimą valstybinių ir privačių sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis [11]. Tyrimo rezultatai parodė, kad ir viešajame, ir privačiajame sektoriuje besigydžiusių pacientų lūkesčiai buvo didesni, nei patirti išpūdžiai.

8 lentelė. Tiriamųjų išpūdžių apie ligoinę palyginimas.

vid. sk. – vidurkių skirtumas, t – Studento t kriterijus, p – reikšmingumo lygmuo

Išpūdžiai		Ligoinės patikimumas (vid=12,40)	Darbuotojų jautrumas (vid=13,38)	Pacientų saugumas (vid=13,48)	Darbuotojų empatija (vid=12,07)
Materialinės vertybės (vid=12,81)	vid.sk.	0,41	-0,57	-0,67	0,735
	t	3,431	-4,442	-5,598	5,438
	p	0,001	0,0001	0,0001	0,0001
Ligoinės patikimumas (vid=12,40)	vid.sk.		-0,98	-1,08	0,325
	t		-8,593	-10,790	2,966
	p		0,0001	0,0001	0,003
Darbuotojų jautrumas (vid=13,38)	vid.sk.			-0,10	1,31
	t			-1,071	12,563
	p			0,286	0,0001
Pacientų saugumas (vid=13,48)	vid.sk.				1,41
	t				14,490
	p				0,0001

9 lentelė. Pacientų išpūdžių apie ligoinę palyginimas priklausomai nuo lyties.

SN – standartinis nuokrypis, t – Studento t kriterijus, p – reikšmingumo lygmuo

	Materialinės vertybės vidurkis±SN	Ligoinės patikimumas vidurkis±SN	Darbuotojų jautrumas vidurkis±SN	Pacientų saugumas vidurkis±SN	Darbuotojų empatija vidurkis±SN
Vyrai	12,74±1,90	12,22±2,12	13,16±2,26	13,24±1,91	11,80±2,28
Moterys	12,86±1,91	12,54±1,72	13,56±1,89	13,67±1,61	12,29±2,04
t	-0,466	-1,185	-1,346	-1,722	-1,608
p	0,642	0,237	0,180	0,087	0,109

10 lentelė. Ryšiai tarp tiriamųjų išpūdžių apie ligoinę ir tiriamųjų amžiaus, išsilavinimo, gyvenamosios vietos ir paslaugų kokybės vertinimo.

r – koreliacijos koeficientas, p – reikšmingumo lygmuo

* reikšmingumo lygmuo $p < 0,05$

Išpūdžiai		Amžius	Išsilavinimas	Gyvenamoji vieta	Paslaugų kokybės vertinimas
Materialinės vertybės	r	0,218*	-0,209*	-0,105	0,377*
	p	0,002	0,003	0,140	0,000
Ligoinės patikimumas	r	0,177*	-0,082	-0,035	0,515*
	p	0,012	0,250	0,624	0,000
Darbuotojų jautrumas	r	0,234*	-0,125	-0,057	0,620*
	p	0,001	0,078	0,423	0,000
Pacientų saugumas	r	0,263*	-0,105	-0,004	0,631*
	p	0,0001	0,139	0,959	0,000
Darbuotojų empatija	r	0,190*	-0,161*	-0,010	0,589*
	p	0,007	0,023	0,886	0,000

Įdomu tai, kad pacientų lūkesčiai valstybinės sveikatos priežiūros įstaigos atžvilgiu buvo didesni nei privačios. Nepaisant to, privačiose ligoninėse gydyti pacientai mažiau nusivylė paslaugų kokybe ir bendras įspūdžių įvertinimas buvo didesnis, palyginti su valstybinėmis įstaigomis. Tai reiškia, kad privačių ligoninių pacientai nesitikėjo tokio aukšto paslaugų lygio kaip viešųjų įstaigų pacientai, tačiau gavo aukštesnio lygmens paslaugas nei pastarieji. Viešųjų įstaigų pacientai labiausiai nusivylė ligoninės materialinėmis vertybėmis (atotrūkis – -2,2) ir patikimumu (atotrūkis – -2,0) ($p < 0,001$), tuo tarpu kai privačių įstaigų pacientai labai neišskyrė nepasitenkinimo viena ar kita sritimi – bendras įspūdžių įvertinimas visose blokuose buvo labai panašus (atotrūkis tarp lūkesčių ir įspūdžių sudarė nuo -0,8 iki -0,5 ($p < 0,001$)). Mūsų tyrime nenagrinęjome skirtumų tarp viešojo ir privataus sektoriaus, tačiau kalbant tik apie viešąjį sektorių, didžiausią atotrūkį gavome tarp ligoninės patikimumo lūkesčių ir įspūdžių (-1,99), ir tai sutampa su Lenkijos tyrėjų gautais rezultatais. Mažiausias atotrūkis mūsų ir Lenkijos mokslininkų tyrime taip pat sutampa – jis nustatytas tarp saugumo lūkesčių ir įspūdžių (mūsų – -0,96; Lenkijos tyrėjų – -0,7).

11 lentelė. Skirtingos socialinės padėties tiriamųjų įspūdžių ligoninės atžvilgiu palyginimas. SN – standartinis nuokrypis, p – reikšmingumo lygmuo

Įspūdžiai	Socialinė padėtis					p
	Darbininkai (n=14) vidurkis±SN	Tarnautojai (n=42) vidurkis±SN	Pensininkai (n=110) vidurkis±SN	Neįgalieji (n=24) vidurkis±SN	Bedarbiai (n=10) vidurkis±SN	
Materialinės vertybės	13,14±1,56	12,00±2,29	13,03±1,72	13,46±1,44	11,70±2,21	0,003
Ligoninės patikimumas	12,71±1,49	11,95±2,19	12,51±1,70	12,96±2,05	11,20±2,57	0,059
Darbuotojų jautrumas	13,14±1,35	12,90±2,47	13,57±1,98	13,96±1,68	12,20±2,30	0,074
Pacientų saugumas	13,00±1,84	12,93±1,77	13,73±1,67	13,96±1,52	12,50±2,32	0,014
Darbuotojų empatija	12,29±2,20	11,29±2,25	12,27±1,99	12,79±2,06	11,10±2,89	0,022

Ispūdžiai	Socialinė padėtis		p
	Darbininkas	Tarnautojas	
Materialinės vertybės	Pensininkas	Tarnautojas	0,266
		Pensininkas	0,999
		Neįgalusis	0,986
		Bedarbis	0,326
	Tarnautojas	Darbininkas	0,266
		Pensininkas	0,020
		Neįgalusis	0,019
		Bedarbis	0,991
	Pensininkas	Darbininkas	0,999
		Tarnautojas	0,020
	Neįgalusis	0,837	
	Bedarbis	0,192	
Neįgalusis	Darbininkas	0,986	
	Tarnautojas	0,019	
	Pensininkas	0,837	
	Bedarbis	0,087	
Bedarbis	Darbininkas	0,326	
	Tarnautojas	0,991	
	Pensininkas	0,192	
	Neįgalusis	0,087	

12 lentelė. Skirtingos socialinės padėties tiriamųjų įspūdžių materialinių vertybių, ligoninės patikimumo ir darbuotojų empatijos atžvilgiu palyginimas.

p – reikšmingumo lygmuo

		Socialinė padėtis		p
		Darbininkas	Tarnautojas	
Pacientų saugumas	Darbininkas	Tarnautojas	1,000	
		Pensininkas	0,571	
		Neįgalusis	0,464	
		Bedarbis	0,956	
	Tarnautojas	Darbininkas	1,000	
		Pensininkas	0,043	
		Neįgalusis	0,138	
		Bedarbis	0,955	
	Pensininkas	Darbininkas	0,571	
		Tarnautojas	0,043	
	Neįgalusis	0,976		
	Bedarbis	0,200		
Neįgalusis	Darbininkas	0,464		
	Tarnautojas	0,138		
	Pensininkas	0,976		
	Bedarbis	0,166		
Bedarbis	Darbininkas	0,956		
	Tarnautojas	0,955		
	Pensininkas	0,200		
	Neįgalusis	0,166		

		Socialinė padėtis		p
		Darbininkas	Tarnautojas	
Darbuotojų empatija	Darbininkas	Tarnautojas	0,545	
		Pensininkas	1,000	
		Neįgalusis	0,954	
		Bedarbis	0,660	
	Tarnautojas	Darbininkas	0,545	
		Pensininkas	0,081	
		Neįgalusis	0,047	
		Bedarbis	0,999	
	Pensininkas	Darbininkas	1,000	
		Tarnautojas	0,081	
	Neįgalusis	0,813		
	Bedarbis	0,452		
Neįgalusis	Darbininkas	0,954		
	Tarnautojas	0,047		
	Pensininkas	0,813		
	Bedarbis	0,216		
Bedarbis	Darbininkas	0,660		
	Tarnautojas	0,999		
	Pensininkas	0,452		
	Neįgalusis	0,216		

2017 m. Turkijos tyrėjai vertino sveikatos priežiūros paslaugų kokybę Pakistane. Apklausoje dalyvavo 246 pacientai, kurių buvo prašoma nurodyti jų lūkesčius ir įspūdžius, susijusius su materialinėmis vertybėmis, pacientų saugumu, ligoninės patikimumu, darbuotojų jautrumu ir empatija Aybo mokymo ligoninėje [12]. Tyrėjai nustatė, kad pacientų lūkesčiai viršijo patirtus įspūdžius. Labiausiai pacientus nuvylė materialinės vertybės, pacientų saugumas ir ligoninės patikimumas, tačiau pacientai liko patenkinti darbuotojų jautrumu ir empatija. Mūsų tyrimas taip pat parodė, kad pacientų lūkesčiai buvo didesni nei įspūdžiai ($p < 0,05$). Turkijos tyrėjų nuomone, jų rezultatai atspindi tik tam tikros ligoninės pacientų nuomonę, todėl jų negalima laikyti reprezentatyviais visam regionui. Gauti rezultatai rodo, kad sveikatos priežiūros įstaigų vadovai turi daugiau dėmesio skirti pacientų pasitenkinimui materialinėmis vertybėmis ir ligoninės patikimumu bei atsižvelgti į būtinumą vertinti

pacientų nuomonę apie jų teikiamas paslaugas, siekiant pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.

Platesnį tyrimą, leidžiantį plačiai apžvelgti situaciją Rytų valstybėse 2017 m. atliko Irano mokslininkai [13]. Naudodamiesi Web of Sciences, PubMed, Scopus, Google Scholar, Magiran, Iran Medex ir Scientific Information Database duomenų bazėmis, jie išnagrinėjo 115 mokslinių publikacijų, paskelbtų 2009-2016 metais ir susijusių su pacientų lūkesčiais ir įspūdžiais bei jų skirtumu. Po detalaus publikacijų įvertinimo tyrėjai išrinko 12, kurių duomenis lygino tarpusavyje. Straipsnyje buvo palyginti pacientų lūkesčių ir įspūdžių vidurkių skirtumai penkiose srityse. Didžiausias atotrūkis tarp pacientų lūkesčių ir įspūdžių buvo susijęs su pacientų nuomone apie ligoninės patikimumą ir darbuotojų jautrumą (-1,22 ir -1,15) ($p < 0,001$). Tyrėjai nurodo, kad nepakankamas reagavimas į šias sritis kelia grėsmę įstaigų reputacijai, todėl personalo mokymo organizavimas šiose įstaigose turi tapti prioritetu. Nepasitenkinimas teikiamomis paslaugomis rodo nepakankamą dėmesį, kuris yra skiriamas pacientų teisėms. Tiesioginis bendravimas su pacientais ir laiku suteiktos paslaugos gali sumažinti jų nepasitenkinimą [14]. Mažiausias skirtumas tarp lūkesčių ir gautų paslaugų buvo susijęs su darbuotojų empatija (-1,03) ir ligoninės materialinėmis vertybėmis (-1,03) ($p < 0,001$). Mokslininkų nuomone, sveikatos priežiūros įstaigų vadovai suvokia šių sričių svarbą ir stengiasi aprūpinti darbuotojus reikiama įranga bei rūpinasi personalo įvaizdžiu. Be to, tokius rezultatus galima paaiškinti Rytų valstybėse gyvenančių žmonių bendravimo specifika. Taip pat šio tyrimo rezultatai atskleidė, kad vyrų paslaugų vertinimo vidurkių skirtumas (-1,29) yra mažesnis nei moterų (-1,80) ($p = 0,005$). Mūsų tyrimo rezultatai taip pat rodo, kad vyrų lūkesčiai materialinių vertybių, ligoninės patikimumo, darbuotojų jautrumo, pacientų saugumo ir darbuotojų empatijos atžvilgiu buvo mažesni nei moterų ($p < 0,05$). Galima daryti prielaidą, kad moterys tikisi geresnių sveikatos priežiūros paslaugų nei vyrai, todėl dažniau yra nepatenkintos suteiktomis paslaugomis.

Žaneta Piligrimienė ir kt. (2010) išnagrinėjo sveikatos priežiūros paslaugų kokybę įstaigos vadovybės ir personalo požiūriu [15]. Tyrimo

dalyvavo 5 ligonėse dirbantys 75 administracijos atstovai ir 318 medikų, kuriems buvo pateiktas vienodas klausimynas su 72 klausimais, atspindinčiais jų požiūrį į 13 paslaugų kokybės dimensijų. Tyrimo rezultatai parodė, kad svarbiausi sveikatos priežiūros specialistų ir sveikatos priežiūros organizacijų vadovybės kokybės aspektai yra siejami su technine baze. Mūsų tyrimas parodė, kad kardiologijos centre besigydę pacientai taip pat aukštai vertino savo lūkesčius ligoninės materialinių vertybių atžvilgiu (vidurkis 14,40). Nors Ž. Piligrimienės ir bendraautorių atliktas tyrimas parodė, jog vadybininkai laiko ligoninėje naudojamą įrangą svarbesne nei tos ligoninės reputacija ir patikimumas pacientų požiūriu, po 8 metų pacientai lieka nepatenkinti ir ligoninės patikimumu, ir materialinėmis vertybėmis. Mūsų tyrime lūkesčių ir įspūdžių vidurkių skirtumai, susiję su materialinėmis vertybėmis (-1,56) ir ligoninės patikimumu (-1,99), buvo didžiausi nei kitų sričių. Galima daryti prielaidą, kad pacientų nepasitenkinimas ligoninės patikimumu atsiranda dėl sveikatos priežiūros įstaigų vadovybės požiūriu į ligoninės patikimumo svarbą ir dedamų pastangų tam patikimumui užtikrinti. Nepaisant to įstaigų vadovai supranta, kad pacientai visada tikisi, kad jų sveikata bus rūpinamasi, naudojantis pažangiausia diagnostikos ir gydymo įranga, kuri yra prieinama šiuo metu.

Bakento universitete atsitiktinės atrankos būdu apklausti įvairių ligoninių pacientai. Jaunesni pacientai pažymi didesnį atotrūkį tarp paslaugų kokybės lūkesčių bei realiai patirtos paslaugų kokybės. Labiau išsilavinusių žmonių paslaugų kokybės lūkesčiai didesni nei turinčių mažesnę išsilavinimą. Mokslininkų išvadoje buvo pažymėta, kad panašiuose tyrimuose pacientų pasitenkinimas paslaugomis visuomet yra gana didelis ir sunku apibrėžti tobulintinas sritis, todėl ligoninių paslaugų kokybės vertinimui reikalingas jautresnis instrumentas, gebantis užfiksuoti pokyčius [16]. Mes savo tyrime nenagrinėjome, kokį atotrūkį tarp lūkesčių ir įspūdžių pažymi skirtingo amžiaus pacientai, bet, skirtingai nuo Bakento universiteto atlikto tyrimo, nustatėme, kad išsilavinimas statistiškai reikšmingai neigiamai susijęs su lūkesčiais, t.y. aukštesnis išsilavinimas susijęs su mažesniais lūkesčiais, atitinkamai žemesnis išsilavinimas – su didesniais lūkesčiais.

Korėjos Cheju nacionalinio universiteto slaugos skyriaus medicinos mokykloje buvo matuojamas skirtumas tarp pacientų ir slaugytojų lūkesčių ir įspūdžių bei pasitenkinimo paslaugomis. Lūkesčių skalėje svarbiausiu faktoriumi tapo jautrumas, o įspūdžių – saugumas. Rasta teigiama koreliacija tarp lūkesčių bei įspūdžių skalių ir pasitenkinimo slauga. Prieita išvada, kad slaugos kokybė reikšmingai susijusi su įspūdžių skale [17].

13 lentelė. Tiriamųjų lūkesčių ir įspūdžių vidurkių skirtumai.

SN – standartinis nuokrypis, * $p < 0,05$

Vertinamos sritys	Lūkesčiai vidurkis±SN	Įspūdžiai vidurkis±SN	Skirtumas
Materialinės vertybės	14,40±0,99	12,81±1,90	-1,59*
Ligoninės patikimumas	14,39±1,01	12,40±1,91	-1,99*
Ligoninės darbuotojų jautrumas	14,46±0,94	13,38±2,07	-1,08*
Pacientų saugumas	14,44±1,01	13,48±1,76	-0,96*
Ligoninės darbuotojų empatija	13,67±1,55	12,07±2,16	-1,6*

Mūsų atliktame tyrime taip pat jautrumo lūkesčiai vertinti aukščiausiu balu – 14,46, o iš įspūdžių aukščiausiai vertintas saugumas – 13,48. Taip pat gautos teigiamos koreliacijos tarp paslaugų vertinimų ir visų įspūdžių apie liginę bei tarp tiriamųjų lūkesčių ir įspūdžių – kuo didesni lūkesčiai, tuo geresni įspūdžiai; kuo geresni įspūdžiai, tuo palankiau vertinamos paslaugos ($p < 0,01$).

Kitų autorių atliktų tyrimų duomenimis, dauguma tiriamųjų kaip reikšmingiausių kokybiškos paslaugos rodiklį nurodo empatiją [18]. Mūsų tyrime lūkesčiai ir įspūdžiai darbuotojų empatijos atžvilgiu buvo vertinami prasčiausiai iš visų blokų – atitinkamai 13,67 ir 12,07 balo. Tai rodo, kad tiriamųjų lūkesčiai empatijos atžvilgiu yra mažiausi, didelės darbuotojų empatijos pacientai nesitiki. Įspūdžiai apie empatiją taip pat prasčiausi – tai rodo, kad tai labiausiai tobulintina paslaugų sritis.

Ispanijoje, Malagoje, Karoso Hajos universitetinėje liginėje atliktas tyrimas parodė, kad kriterijai, kurie reikšmingai susiję su mažesniu pacientų pasitenkinimu slaugos kokybe yra moteriška lytis bei aukštesnis išsilavinimas [19]. Mūsų tyrime negauta skirtumų tarp vyrų ir moterų įspūdžių apie liginę ($p > 0,05$). O išsilavinimas statistiškai reikšmingai neigiamai susijęs su įspūdžiais apie materialines vertybes ir darbuotojų jautrumą, t.y. aukštesnis išsilavinimas susijęs su prastesniais įspūdžiais, atitinkamai žemesnis išsilavinimas – su geresniais įspūdžiais. Nustatyti statistiškai reikšmingi teigiami ryšiai tarp paslaugų kokybės vertinimo ir įspūdžių apie liginę. Kuo geresni tiriamųjų įspūdžiai apie liginę, tuo aukštesni paslaugų įvertinimai.

Irano Kermano universitete atsitiktinai parinktoje liginėje atlikto skerspjuvio tyrimo metu buvo užfiksuotas toks skirtumas tarp pacientų lūkesčių ir įspūdžių: saugumas -1,28, empatija -1,36, jautrumas -1,80, materialinės vertybės -1,86, patikimumas -1,69. Porinis Stjudento kriterijus parodė, kad skirtumas tarp pacientų lūkesčių ir įspūdžių yra reikšmingas ($p < 0,05$). Buvo nustatyta, kad tirtos liginės nebuvo pasiruošusios suteikti pacientų lūkesčius atitinkančių paslaugų [20]. Mūsų tyrime gauti geresni rezultatai – nors pacientų įspūdžiai taip pat buvo statistiškai reikšmingai mažesni už lūkesčius, vis tik ir įspūdžiai vertinti aukštais balais. Didžiausias atotrūkis gautas tarp patikimumo lūkesčių ir įspūdžių (1,99). Tuo tarpu Kermano universitete didžiausias skirtumas buvo tarp materialinių vertybių lūkesčių ir įspūdžių (1,86). Mažiausias atotrūkis mūsų ir Irano tyrime sutampa – jis nustatytas tarp saugumo lūkesčių ir įspūdžių (mūsų 0,96; Irane 1,28). Kitų blokų skirtumai mūsų tyrime buvo: darbuotojų empatijos – 1,6; materialinių vertybių – 1,59; darbuotojų jautrumo – 1,08. Matome, kad patikimumo ir empatijos atotrūkiu didesni pas mus, o materialinių vertybių, pacientų saugumo ir dar-

buotojų jautrumo skirtumai didesni Kermano universitete atliktame tyrime.

Išvados

1. Tiriamieji aukštais balais vertino lūkesčius liginės atžvilgiu. Vyrų lūkesčiai materialinių vertybių, liginės patikimumo, darbuotojų jautrumo, pacientų saugumo ir darbuotojų empatijos atžvilgiu buvo mažesni nei moterų. Apklaustųjų amžius reikšmingai teigiamai susijęs su lūkesčiais darbuotojų empatijos atžvilgiu. Aukštesnis išsilavinimas susijęs su mažesniais lūkesčiais liginės materialinių vertybių, patikimumo ir darbuotojų jautrumo atžvilgiu.

2. Nustatyti vienodai geri pacientų įspūdžiai apie liginės darbuotojų jautrumą ir pacientų saugumą, blogesni įspūdžiai - apie liginės materialines vertybes, patikimumą ir darbuotojų empatiją. Tiriamųjų amžius reikšmingai teigiamai susijęs su visais įspūdžiais apie liginę. Aukštesnis išsilavinimas susijęs su prastesniais įspūdžiais apie materialines vertybes ir liginės darbuotojų jautrumą.

3. Tyrimo dalyvių lūkesčiai buvo didesni nei įspūdžiai. Nustatytos reikšmingos koreliacijos tarp tiriamųjų lūkesčių liginės atžvilgiu ir įspūdžių apie liginę.

Literatūra

1. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija. Įsakymas Nr. V-82, 2017-01-31, "Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos 2017-2019 metų strateginio veiklos plano patvirtinimo". Prieiga per internetą: https://sam.lrv.lt/uploads/sam/documents/files/Administracine_informacija/Planavimo_dokumentai/Strateginiai_veiklos_planai/2017-2019/1_V-82.pdf.
2. Resolution A/RES/70/1. Transforming our world: the 2030 agenda for sustainable development. In: Seventieth United Nations General Assembly, New York, 25 September 2015. New York: United Nations; 2015. Prieiga per internetą: http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E.
3. Akachi Y, Kruk ME. Quality of care: measuring a neglected driver of improved health. Bull World Health Organ 2017; 95(6):465–472. <https://doi.org/10.2471/BLT.16.180190>
4. Viešosios įstaigos Šiaulių centro poliklinikos 2017 metų veiklos ataskaita. 2018. Prieiga per internetą http://siauliupoliklinika.lt/siuntiniai/veiklos_ataskaita_2017.pdf.
5. Viešosios įstaigos Neringos pirminės sveikatos priežiūros vadovo 2017 metų ataskaita. 2018. Prieiga per internetą: <https://www.neringospssc.lt/wp-content/uploads/2017/11/V%C5%A1%C4%AE-Neringos-PSPC-vadovo-2017-met%C5%B3-ataskaita.pdf>.
6. Vasiliauskas A. VšĮ Alytaus apskrities S. Kudirkos liginės vadovo veiklos programa, 2017. Prieiga per internetą: <http://www.ligonine.lt/userfiles/file/VadovoVeiklosPrograma.pdf>

7. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija. Įsakymas Nr. V-1292, 2017-11-15, "Dėl Asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimo programos patvirtinimo". Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/3ca52110caac11e782d4fd2c44cc67af/CcdbSnkOMc>.
8. Poškutė V, Bivainienė L. AB "Šiaulių bankas" paslaugų kokybės vertinimas. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 2011; 3(23):55-64.
9. Nejadžavad M, Gilaninia S. The role of service quality in organizations. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review* 2016; 5(7):19-26. <https://doi.org/10.12816/0019403>
10. World Health Organisation. Health is a fundamental human right. Statement by Dr Tedros Adhanom Ghebreyesus (WHO Director-General), 10 December 2017. Prieiga per internetą: <http://www.who.int/mediacentre/news/statements/fundamental-human-right/en/>.
11. Manulik S, Rosinczuk J, Karniej P. Evaluation of health care service quality in Poland with the use of SERVQUAL method at the specialist ambulatory health care center. *Patient Preference and Adherence* 2016; 10:1435-1442. <https://doi.org/10.2147/PPA.S108252>
12. Ali M. How patients perceive health care services: A case of Ayub Teaching Hospital, Abbottabad – Pakistan. *SERV Service QUAL Quality. International Journal of Health care Management* 2018; 11(1):52-59. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1304324>
13. Teshnizi SH, Aghamolaei T, Kahnouji K, Teshnizi SMH, Ghani J. Assessing quality of health services with the SERVQUAL Model in Iran. A systematic review and metaanalysis. *International Journal for Quality in Health Care* 2018; 30(2):82-89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
14. Torabipour A, Sayaf R, Salehi R. et al. Analyzing the quality gaps in the services of rehabilitation centers using the SERVQUAL Technique in Ahvaz, Iran. *Jundishapur J Health Sci* 2016;8:25–30. <https://doi.org/10.17795/jjhs-32560>
15. Piligrimienė Ž. Health care organization service quality: interdisciplinary approach. Summary of doctoral dissertation. Kaunas. Technologija, 2010.
16. Bakar C, Akgün HS, Al Assaf AF. The role of expectations in patients' hospital assessments: a Turkish University Hospital Example. *Int J Health Care Qual Assur* 2008; 21(5):503.-16p.
17. Kim JH, Lee IS. The differences in quality perceptions, expectations, evaluation, and satisfaction for nursing service between patients and nurses: small medium Sized General Hospitals. *Taehan Kanho Hakhoe Chi* 2004; 34(7):1243-54.
18. Chou SM, Chen TF, Woodard B, Yen MF. Using SERVQUAL to evaluate quality disconfirmation of nursing service in Taiwan. *J Nurs Res* 2005; 13(2):75-84. <https://doi.org/10.1097/01.JNR.0000387529.22642.2b>
19. González-Valentín A, Padín-López S, de Ramón-Garrido E. Patient satisfaction with nursing care in a regional university hospital in Southern Spain. *J Nurs Care Qual* 2005; 20(1):63-72. <https://doi.org/10.1097/00001786-200501000-00011>
20. Nekoei-Moghadam M, Amiresmaili M. Hospital services quality assessment: hospitals of Kerman university of medical sciences, as a tangible example of a developing country. *Int J Health Care Qual Assur* 2011; 24(1):57-66. <https://doi.org/10.1108/09526861111098247>

**HEALTH CARE QUALITY ASSESSMENT
IN CARDIOLOGY CENTER:
VIEWPOINT OF PATIENTS**

**A.Mikaliūkštienė, L.Baltokaitė, D.Kalibatiėnė,
N.Jerdiakova**

Key words: health service quality, service quality assessment, patient expectations, patient feedback.

Summary

The aim of the work: to analyse health service quality from the viewpoint of patients in the Cardiology Center of the Vilnius Hospital.

Materials and Methods. The accomplished survey involved 200 patients interviewed. The patients' expectations and impressions about the health care provided at the Cardiology Center of the Vilnius hospital were evaluated.

Data analysis was performed applying the statistical computer program SPSS13.0 and Microsoft Office Excel 2007.

Results and conclusions. The patients assessed their expectations in relation with the hospital concerned in high scores. The male patients' expectations on the hospital tangible assets, reliability of the hospital, staff sensitivity, patients' safety and staff empathy was statistically significantly lower than expectations of the female patients ($p < 0,05$). The age of the patients interviewed significantly positively was related with patients' expectations with regard to the hospital staff empathy. Higher education of the patients was associated with lower expectations towards the hospital tangible assets, its reliability and staff sensitivity. The patients interviewed had higher expectations than their final feedback ($p = 0.0001$). The significant ($p < 0,01$) correlation between the patients' expectations with regard to the hospital and their feedback was identified.

Correspondence to: aldona.mikaliukstiene@mf.vu.lt

Gauta 2018-10-08