



Joanna Wierzowiecka

Uniwersytet Morski w Gdyni
Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa
Katedra Towaroznawstwa i Zarządzania Jakością
j.wierzowiecka@wpit.umg.edu.pl

ANALIZA WYMAGAŃ KONSUMENTÓW DOTYCZĄCYCH JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ MEDYCZNE LABORATORIA DIAGNOSTYCZNE

Streszczenie: Celem artykułu jest przedstawienie wymagań konsumentów dotyczących jakości usług świadczonych przez medyczne laboratoria diagnostyczne, jak również czynników, które wpływają na wybór danego laboratorium przez konsumentów. Ponadto dokonano oceny podstawowej wiedzy konsumentów na temat akredytacji laboratoriów. W artykule przedstawiono przepisy prawne dotyczące medycznych laboratoriów diagnostycznych, wymagania związane z akredytacją tych usług, a także wyniki badania ankietowego przeprowadzonego wśród konsumentów korzystających z usług medycznych laboratoriów diagnostycznych na rynku trójmiejskim.

Słowa kluczowe: jakość usług, medyczne laboratoria diagnostyczne, akredytacja.

JEL Classification: D12.

Wprowadzenie

Usługi medycznych laboratoriów diagnostycznych są niezbędne w opiece nad pacjentem, diagnozowaniu i ocenie stanu zdrowia człowieka. Usługi laboratorium medycznego obejmują wiele działań, przy uwzględnieniu bezpieczeństwa oraz etyki pracy. Dlatego usługi medycznych laboratoriów diagnostycznych muszą spełniać potrzeby wszystkich pacjentów, innych klientów, jak i personelu klinicznego odpowiedzialnego za opiekę nad pacjentem [ILAC-G26:07/2012].

Według Dobskiej i Dobskiego [2012] specyfika usług laboratoriów medycznych polega na tym, że dotyka ona problematyki zdrowia i tym bardziej

strategia projakościowa laboratoriów, związana przede wszystkim z uzyskiwaniem akredytacji, ma na celu zagwarantowanie nie tylko lepszego ich funkcjonowania, ale także sprawienie, aby świadczone usługi były jak najlepiej oceniane pod kątem jakości przez klientów. Z kolei Gernand [2011] wskazuje, że większość niezgodności i błędów w medycznych badaniach laboratoryjnych wynika z braku rozwiązań systemowych, dlatego wiele uwagi poświęca się budowaniu i wdrażaniu w życie efektywnych systemów zarządzania jakością. Według Bembnowskiej i Joško-Ochojskiej [2015] badanie satysfakcji pacjentów w zakresie opieki zdrowotnej staje się podstawą uruchomienia procesu doskonalenia jakości.

Z wymienionych względów celem artykułu jest ocena postrzegania przez klientów laboratoriów medycznych posiadania przez nie akredytacji oraz wymagań konsumentów dotyczących jakości usług świadczonych przez medyczne laboratoria diagnostyczne. Badania ograniczały się do lokalnego rynku Trójmiasta.

1. Wymagania prawne dotyczące medycznych laboratoriów diagnostycznych

Podstawowe wymagania w zakresie diagnostyki laboratoryjnej i dla medycznych laboratoriów diagnostycznych określają akty prawne, tj.:

- Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. o diagnostyce laboratoryjnej,
- Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 03 marca 2004 r. w sprawie wymagań, jakim powinno odpowiadać medyczne laboratorium diagnostyczne,
- Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 23 marca 2006 r. w sprawie standardów jakości dla medycznych laboratoriów diagnostycznych i mikrobiologicznych.

Powyższe akty prawne definiują m.in. wymagania, jakie powinny spełniać pomieszczenia i urządzenia medycznego laboratorium diagnostycznego, ze szczególnym uwzględnieniem warunków sanitarnych pomieszczeń i urządzeń, jak również wymagania fachowe wobec personelu i kierownika laboratorium [Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie wymagań..., 2004]. Ponadto medyczne laboratoria diagnostyczne i mikrobiologiczne muszą spełniać szczegółowe standardy jakości w zakresie czynności laboratoryjnej diagnostyki medycznej, oceny jakości i wartości diagnostycznej wyników badań, jak również w zakresie maksymalnego czasu od pozyskania materiału do wykonania badania [Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie standardów jakości..., 2006].

Ponadto medyczne laboratoria diagnostyczne są zobligowane do stałego uczestnictwa w podstawowych programach zewnętrznej oceny jakości organizo-

wanych przez jednostki podległe ministrowi właściwemu ds. zdrowia. Jednostki te organizują i realizują międzylaboratoryjną kontrolę jakości badań mikrobiologicznych i epidemiologicznych, jak również oceniają jakość stosowanych metod [www 1]. Natomiast obecnie brak jest bezpośredniego powiązania wymagań prawnych z wymaganiami akredytacyjnymi dla laboratoriów.

2. Akredytacja medycznych laboratoriów diagnostycznych

Akredytacja stanowi wiarygodne potwierdzenie technicznych kompetencji jednostek, których zadaniem jest zapewnienie zgodności z mającymi zastosowanie wymaganiami. Zgodnie z ustawodawstwem europejskim akredytacja oznacza poświadczenie przez krajową jednostkę akredytującą, że jednostka oceniająca zgodność spełnia wymagania określone w normach zharmonizowanych oraz – w stosownych przypadkach – wymagania określone w odpowiednich systemach sektorowych, konieczne do realizacji określonych czynności związanych z oceną zgodności [Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady..., 2008].

W obszarze działania laboratoriów medycznych aktualnie zastosowanie mają dwie normy:

- PN-EN ISO/IEC 17025:2005 – *Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących*¹,
- PN-EN ISO 15189:2013 – *Laboratoria medyczne – Szczegółowe wymagania dotyczące jakości i kompetencji*.

Laboratoria medyczne mają możliwość wyboru normy, zależnie od profilu swojej działalności i zakresu wykonywanych badań [www 2]. Proces akredytacji dla wszystkich laboratoriów, w tym medycznych laboratoriów diagnostycznych, prowadzi krajowa jednostka akredytująca – Polskie Centrum Akredytacji.

Wszystkie laboratoria (niezależnie od liczby personelu czy zakresu działalności dotyczącej badań), które pragną dostarczać klientom wyniki badań spełniające ich potrzeby oraz oczekiwania, mogą dobrowolnie wdrożyć system zarządzania zgodny z normą PN-EN ISO/IEC 17025:2005. Norma ta jest przeznaczona do stosowania przez laboratoria, chcące rozwijać swoje systemy zarządzania poprzez działania jakościowe, administracyjne i techniczne. W procesach nadzoru akredytacji PCA bierze m.in. pod uwagę to, w jaki sposób laboratorium do-

¹ W październiku 2018 r. Polski Komitet Normalizacyjny opublikował polskojęzyczną wersję normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02, która zastępuje normę z 2005 r. Okres przejściowy dla akredytowanych laboratoriów na wdrożenie do stosowania wymagań znowelizowanej normy i poddanie się ocenie przez PCA mija 30.11.2020 r.

skonali swój system zarządzania i kompetencje techniczne oraz rezultaty osiągnięte przez laboratoria w badaniach biegłości za pomocą porównań międzylaboratoryjnych w całym cyklu akredytacji.

Z kolei wymagania międzynarodowej normy ISO 15189 są skierowane dla laboratoriów prowadzących badania na materiale ludzkim w celu dostarczenia informacji dla diagnostyki w procesach medycznych lub profilaktyki w zakresie oceny stanu zdrowia pacjenta. Norma PN-EN ISO 15189:2013 oparta jest na normach ISO/IEC 17025 oraz ISO 9001. Norma ta zawiera wymagania dotyczące systemu zarządzania jakością i kompetencji technicznych laboratoriów w zakresie badania próbek materiału pochodzenia ludzkiego oraz procesów przedanalizacyjnych i poanalizacyjnych, realizowanych kompleksowo przez laboratoria medyczne [PN-EN ISO 15189:2013-05; DAM-01, 2015].

Mając na uwadze zakres wymagań określonych w normie PN-EN ISO/IEC 17025:2005, kompetencje laboratorium potwierdzone w akredytacji w odniesieniu do wymagań tej normy nie obejmują etapu przedanalizacyjnego i poanalizacyjnego, istotnego dla zastosowania wyników badań laboratoryjnych do celów profilaktycznych, diagnostycznych i leczniczych [LAB, 2015]. Laboratoria badawcze wykonujące akredytowane badania laboratoryjne materiału biologicznego w odniesieniu do wymagań normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005 powinny informować zainteresowane strony o zakresie użyteczności wyników wykonywanych badań, w odróżnieniu od badań akredytowanych w odniesieniu do wymagań normy PN-EN ISO 15189:2013 [Komunikat PCA..., 2014]. Stąd wniosek, że bardziej odpowiednią normą w celu uzyskania akredytacji w przypadku medycznych laboratoriów diagnostycznych jest norma PN-EN ISO 15189. W Polsce obecnie akredytację na zgodność z tą normą posiada 11 podmiotów, w tym sieci laboratoriów medycznych, które oferują usługi na terenie Trójmiasta.

3. Cel i metoda badania dotyczącego jakości usług świadczonych przez medyczne laboratoria diagnostyczne

Badanie miało na celu poznanie wymagań konsumentów lokalnego rynku ograniczonego do Trójmiasta dotyczących jakości usług świadczonych przez medyczne laboratoria diagnostyczne oraz czynników, które wpływają na wybór laboratorium przez konsumentów. Badanie miało również pokazać stan wiedzy respondentów na temat podstawowych zagadnień dotyczących akredytacji laboratoriów oraz określić, jak uzyskanie akredytacji wpływa na postrzeganie tego typu laboratoriów przez klientów.

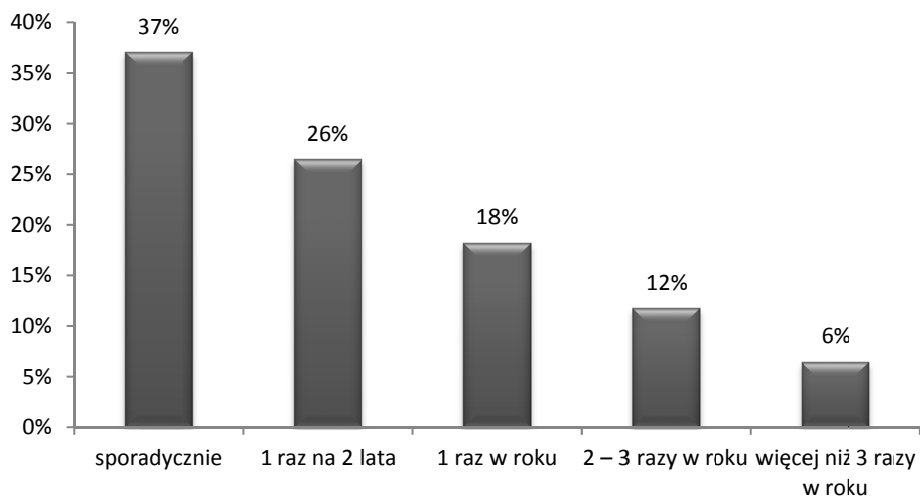
Badanie przeprowadzono w styczniu 2017 r. za pomocą autorskiej ankiety do samodzielnego wypełnienia, zawierającej 10 pytań jednokrotnego lub wielokrotnego wyboru. Zastosowano przypadkowy dobór próby, w skład której weszły osoby korzystające z usług medycznych laboratoriów diagnostycznych na terenie Trójmiasta.

Badaniu zostało poddanych 170 osób o 3 różnych czynnikach zmiennych. Płeć jest pierwszym z czynników różnicujących w poniższym badaniu. Z osób poddanych badaniu 83 osoby (49%) stanowili mężczyźni, a 86 osób (51%) – kobiety. Kolejnym czynnikiem opisującym badaną populację był wiek badanych. W badaniu wzięło 60 osób z grupy wiekowej od 18 do 26 lat (stanowiących 35% badanej populacji), 54 osoby z grupy wiekowej od 27 do 40 roku życia (32% badanej populacji), 47 osób w wieku 41-65 lat (28%) i 9 osób w wieku powyżej 66. roku życia (5%). Trzecim, a zarazem ostatnim czynnikiem różnicującym było wykształcenie badanych. W badaniu nie wzięły udziału osoby z wykształceniem podstawowym, 41% stanowiły osoby z wykształceniem zawodowym, 31% to osoby z wykształceniem średnim i aż 49% stanowiły osoby z wykształceniem wyższym (największa badana grupa). Ze względu na charakter i wielkość próby wyników nie uogólniono na całą populację mieszkańców Trójmiasta i interpretowano je w odniesieniu do badanych respondentów. Wyniki badania będą podstawą do podjęcia dalszych badań na szerszą skalę.

4. Analiza wyników badań

Celem badania było rozpoznanie, w jakich sytuacjach klienci wykonują badania laboratoryjne. Większość respondentów wykonuje badania jedynie na zlecenie lekarza (58%), a 42% korzysta z usług medycznych laboratoriów diagnostycznych profilaktycznie.

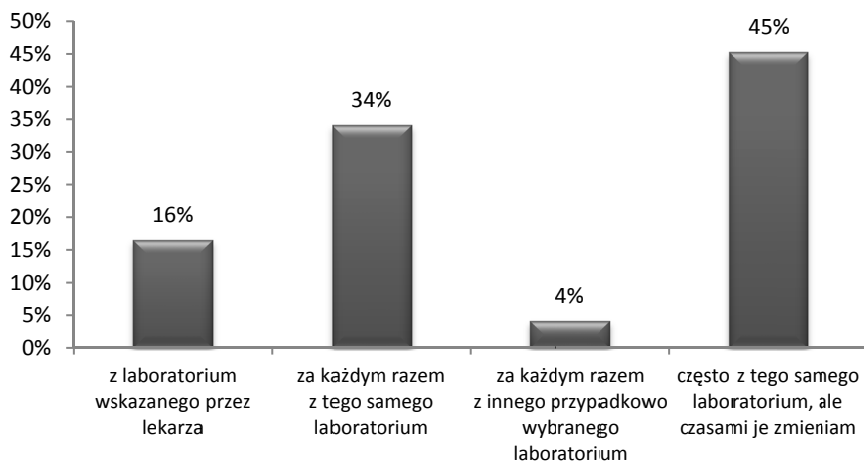
Wśród ankietowanych najwięcej osób (37%) korzysta z usług laboratoriów sporadycznie, co stanowi aż 59% osób, które wykonują badania na tylko na zlecenie lekarza. Osoby, które korzystają z usług laboratoriów raz na dwa lata (26%), są grupą osób, która najczęściej wykonuje badania profilaktycznie. Częstotliwość korzystania przez respondentów z usług medycznych laboratoriów diagnostycznych przedstawiono na rysunku 1.



Rys. 1. Częstotliwość korzystania przez respondentów z usług medycznych laboratoriów diagnostycznych (w %)

Źródło: Na podstawie wyników badań.

Następnie sprawdzono, jaki sposób badani konsumenci Trójmiasta wybierają laboratoria, w których wykonują badania. Rozkład odpowiedzi ankietowanych przedstawiono na rysunku 2.



Rys. 2. Wybór medycznych laboratoriów diagnostycznych przez respondentów (w %)

Źródło: Na podstawie wyników badań.

Najwięcej respondentów (45%) zadeklarowało, że zazwyczaj korzysta z tego samego laboratorium i jedynie od czasu do czasu dokonuje innego wyboru. Z kolei 34% badanych osób stwierdziło, że zawsze korzysta z usług tego samego laboratorium. Wynika z tego, że ankietowani konsumenci są przyzwyczajeni do korzystania z tych samych laboratoriów, które znają.

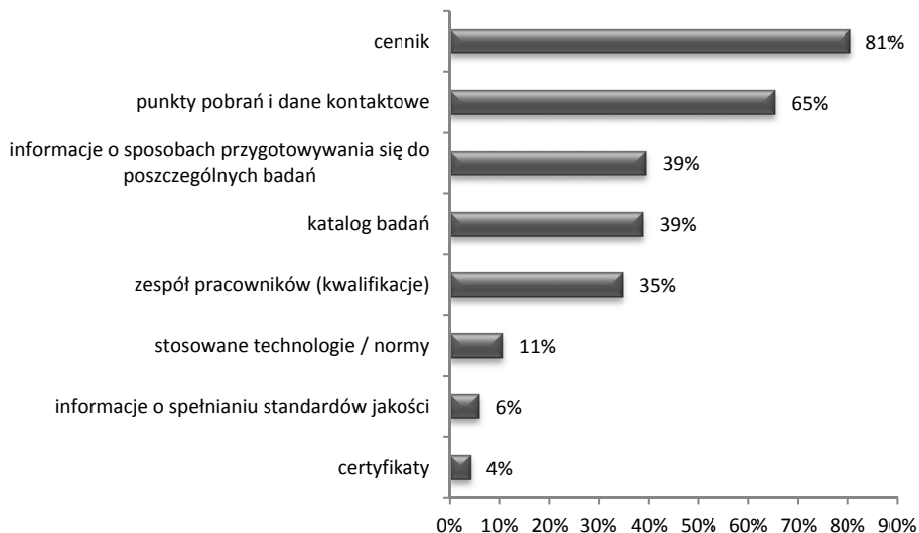
Respondentów poproszono również o wskazanie głównych czynników wpływających na wybór danego laboratorium, a także o ocenę siły wpływu danego czynnika na wybór przez nich laboratorium. Ankietowani oceniali czynniki w skali pięciostopniowej, gdzie stopień 1 oznaczał czynnik w ogóle niewpływający na wybór, natomiast 5 – czynnik zdecydowanie wpływający na wybór. Średnie wyniki odpowiedzi respondentów przedstawiono w tabeli 1. Za najważniejsze czynniki wpływające na wybór laboratorium respondenci uznali godziny pracy laboratorium, jakość obsługi i szybki czas otrzymania wyników badań. Z kolei na czynniki, takie jak posiadanie przez laboratorium akredytacji i uczestniczenie przez nie w programach kontroli jakości, konsumenci zwrócili uwagę w o wiele mniejszym stopniu. Z badań wynika, że przy wyborze laboratorium w najmniejszym stopniu respondenci biorą pod uwagę możliwość założenia karty stałego klienta i porównania wyników poszczególnych badań na wykresach.

Tabela 1. Średnia ocena wpływu czynników decydujących o wyborze przez respondentów medycznego laboratorium diagnostycznego

Lp.	Czynnik	Wynik (średnia)
1.	Godziny pracy laboratorium	4,2
2.	Jakość obsługi	4,1
3.	Szybki czas otrzymania wyników badań	4,1
4.	Szeroka oferta usług laboratoryjnych	4,0
5.	Cena usługi	4,0
6.	Możliwość sprawdzenia swoich wyników na stronie internetowej	3,9
7.	Estetyka pomieszczeń laboratorium	3,9
8.	Indywidualne podejście do klienta	3,8
9.	Opinia o laboratorium	3,7
10.	Duża liczba punktów pobrań	3,7
11.	Elektroniczny dostęp do historii badań	3,6
12.	Kompletność informacji na stronie internetowej	3,4
13.	Posiadanie akredytacji	3,1
14.	Uczestnictwo laboratorium w programach kontroli jakości	3,0
15.	Rabaty	3,0
16.	Możliwość założenia karty stałego klienta	2,5
17.	Możliwość porównania zmian wyników poszczególnych badań na wykresach	2,3

Źródło: Na podstawie wyników badań.

Z kolei informacje, jakie powinny w opinii respondentów znaleźć się na stronie internetowej medycznego laboratorium diagnostycznego, przedstawiono na rysunku 3.

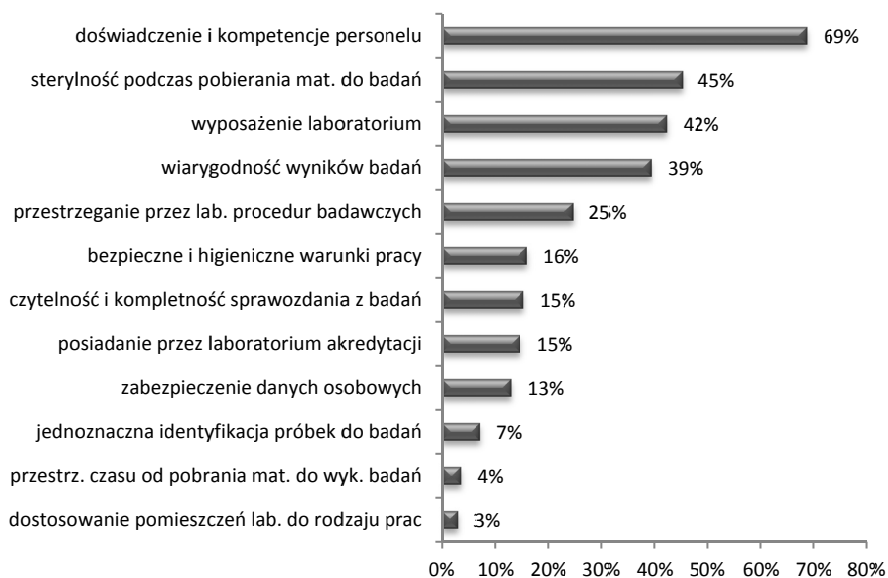


Rys. 3. Najważniejsze informacje na stronie internetowej medycznego laboratorium diagnostycznego w opinii respondentów (w %)

Źródło: Na podstawie wyników badań.

Za najważniejszą informację na stronie internetowej laboratorium respondenci uznali podanie cen dla oferowanych badań (81%). Z kolei informacje dotyczące spełniania przez laboratorium wymagań jakościowych i certyfikaty akredytacji potwierdzające kompetencje laboratorium nie są istotnymi danymi, które według ankietowanych powinny znaleźć się na witrynie internetowej laboratorium.

Następnie respondenci wskazali, co w największym stopniu zapewnia według nich jakość usług laboratoryjnych (ankietowani mogli zaznaczyć maksymalnie 3 odpowiedzi). Rozkład odpowiedzi dotyczących czynników zapewniających jakość usług medycznych laboratoriów diagnostycznych w opinii respondentów przedstawiono na rysunku 4.



Rys. 4. Czynniki zapewniające jakość usług medycznych laboratoriów diagnostycznych w opinii respondentów (w %)

Źródło: Na podstawie wyników badań.

Według ankietowanych jakość usług laboratoryjnych jest zapewniona w największym stopniu dzięki doświadczeniu i kompetencjom personelu (69% odpowiedzi). Innymi czynnikami zapewniającymi jakość usług medycznych laboratoriów diagnostycznych, na które respondenci w istotnym stopniu zwrócili uwagę, są sterylność podczas pobierania materiału do badań, wyposażenie laboratorium oraz wiarygodność wyników badań. Posiadanie przez laboratorium akredytacji, której celem jest właśnie uzyskanie kompetencji do otrzymywania wiarygodnych i miarodajnych wyników badań, respondenci ocenili już o wiele niżej (15%).

Ponadto ankietowani klienci medycznych laboratoriów diagnostycznych Trójmiasta zostali poproszeni o wskazanie pojęcia akredytacji. Szczegółowe wyniki dla uzyskanych odpowiedzi przedstawiono w tabeli 2.

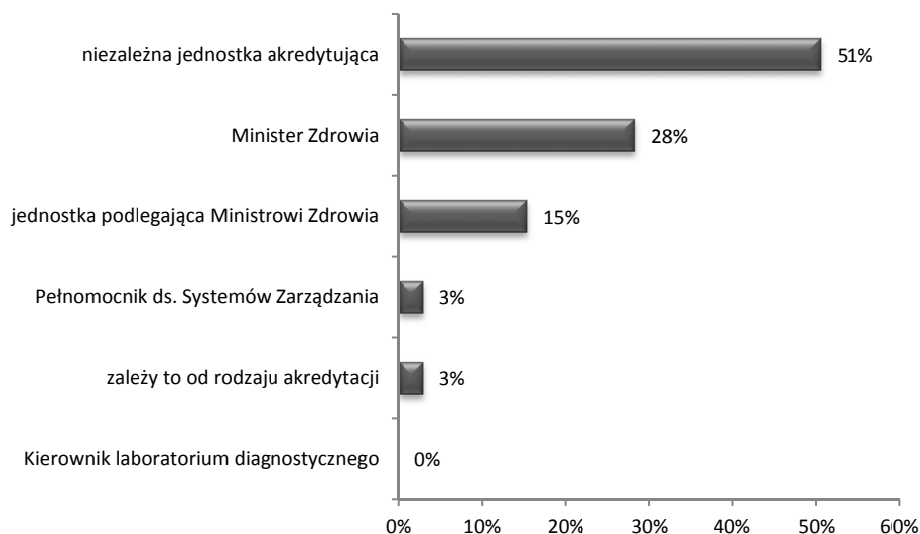
Tabela 2. Znaczenie pojęcia akredytacji według respondentów

Lp.	Możliwe odpowiedzi	Wyniki (w %)
1.	Jest to potwierdzenie, że w laboratorium są przestrzegane przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy	9
2.	Jest to potwierdzenie, że laboratorium posiada kompetencje do wykonywania badań	58
3.	Jest to potwierdzenie, że laboratorium posiada szeroką ofertę badań	3
4.	Jest to potwierdzenie, że laboratorium ma wdrożony system zarządzania jakością	29
5.	Jest to potwierdzenie, że laboratorium przestrzega przepisy Ustawy o bezpieczeństwie danych osobowych	1

Źródło: Na podstawie wyników badań.

Większość ankietowanych (58%) odpowiedziało poprawnie, że akredytacja oznacza potwierdzenie, iż laboratorium posiada kompetencje do wykonywania badań. Prawie jedna trzecia respondentów (29%) uważa, że akredytacja jest potwierdzeniem, iż laboratorium posiada wdrożony system zarządzania jakością. Co prawda akredytowane laboratorium musi mieć wdrożony system zarządzania zgodny z normą ISO/IEC 17025, natomiast istotą akredytacji jest dysponowanie jednocześnie niezbędną wiedzą techniczną w określonej dziedzinie, jak i odpowiednim doświadczeniem, co ma zapewnić kompetencje do wykonywania badań. Reszta ankietowanych (razem 13%) udzieliła odpowiedzi, które nie mają żadnego związku z akredytacją laboratoriów.

Sprawdzono także wiedzę ankietowanych klientów dotyczącą podmiotu udzielającego akredytacji medycznym laboratorium diagnostycznym (rys. 5).



Rys. 5. Podmiot udzielający akredytacji medycznym laboratorium diagnostycznym w opinii respondentów (w %)

Źródło: Na podstawie wyników badań.

Ponad połowa ankietowanych (51%) udzieliła poprawnej odpowiedzi, wskazując, że to niezależna jednostka akredytująca udziela akredytacji laboratorium. W Polsce jest to Polskie Centrum Akredytacji. Natomiast spory odsetek respondentów uważa, że akredytacji udziela Minister Zdrowia lub jednostka mu podległa (w sumie 43% odpowiedzi). Taki wynik może być spowodowany tym, że medyczne laboratoria diagnostyczne funkcjonują w obszarze opieki zdrowotnej, co może być kojarzone z nadzorem państwowym tego sektora.

Medyczne laboratorium diagnostyczne poprzez fakt posiadania akredytacji jest postrzegane pozytywnie przez większość respondentów (65%). Dla reszty ankietowanych (35%) jest to czynnik, który nie wpływa ani pozytywnie, ani negatywnie na jego postrzeganie. Jedynie jedna osoba stwierdziła, że akredytacja wpływa na to, że takie laboratorium jest przez nią postrzegane negatywnie.

Ponadto ankietowani klienci z terenu Trójmiasta wyrazili opinię na temat potencjalnego głównego powodu uzyskiwania akredytacji przez medyczne laboratoria diagnostyczne (rys. 6).



Rys. 6. Główne powody uzyskiwania akredytacji przez medyczne laboratoria diagnostyczne w opinii respondentów (w %)

Źródło: Na podstawie wyników badań.

Najwięcej ankietowanych wskazało jako główny powód zapewnienie wiarygodności wyników badań (58%) i wzmocnienie zaufania do wyników badań (48%), co jest głównym celem akredytacji. Wielu ankietowanych (42%) zwróciło uwagę na chęć lepszego postrzegania laboratorium przez klientów. Z kolei niewielu respondentów uważa, że laboratoria uzyskują akredytację jedynie w celach marketingowych (6%) lub w celu podniesienia cen badań (4%), co potwierdza wcześniejsze odpowiedzi wskazujące, że respondenci postrzegają akredytację laboratoriów pozytywnie.

Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonego badania stwierdzono, że czynnikami, które w największym stopniu wpływają na wybór medycznego laboratorium diagnostycznego przez ankietowanych konsumentów Trójmiasta, są godziny pracy laboratorium, jakość obsługi, szybki czas otrzymania wyników badań, jak również szeroka oferta usług laboratoryjnych i cena usługi. Natomiast akredytacja nie jest czynnikiem, który w znaczącym stopniu decyduje o wyborze laboratorium przez respondentów oraz nie jest uważana jako główny element wpływający na zapewnienie jakości usług laboratoriów, mimo iż jej posiadanie jest postrzegane pozytywnie. Interesującym jest fakt, że większość badanych klientów medycznych laboratoriów diagnostycznych rozumie ogólne pojęcie akredytacji i potrafi określić jednostkę jej udzielającą. Ponadto stwierdzono, że osoby, które wykonują badania sporadycznie (rzadziej niż raz na dwa lata), wykonują je najczęściej tylko na zlecenie lekarza. Z kolei osoby, które wykonują badania profilaktycznie, korzystają z usług laboratoriów częściej (co najmniej raz 2 lata lub raz w roku).

Laboratoria medyczne niewątpliwie powinny dążyć do uzyskiwania akredytacji, jednocześnie podejmując działania polegające na promowaniu faktu, że posiadają akredytację i komunikowaniu swoim klientom, z jakimi wymaganiami jest ona związana.

Literatura

- Bembnowska M., Joško-Ochojska J. (2015), *Zarządzanie jakością w ochronie zdrowia*, „Hygeia Public Health”, nr 50(3), s. 457-462.
- DAM-01 (2015), *Akredytacja laboratoriów medycznych*, Wyd. 3, PCA.
- Dobska M., Dobski P. (2012), *Zarządzanie jakością w podmiotach leczniczych*, ABC a Wolters Kluwer business, Warszawa.
- Gernand W. (2011), *Wskaźniki jakości w laboratoryjnej diagnostyce medycznej*, „Diagnostyka Laboratoryjna”, nr 1, s. 39-42.
- ILAC-G26:07/2012 *Wytyczne dotyczące wdrożenia systemu akredytacji laboratoriów medycznych*, PCA, Warszawa.
- Komunikat PCA nr 139 z 24 stycznia 2014 r. w sprawie wprowadzenia zmian w wymaganiach akredytacyjnych dla medycznych laboratoriów diagnostycznych, wynikających z opublikowania normy PN-EN ISO 15189:2013-05.
- LAB (2015), *Akredytacja diagnostycznych laboratoriów medycznych. Zapewnienie bezpieczeństwa i zaufania*, r. 20, nr 3.

PN-EN ISO 15189:2013-05 – *Laboratoria medyczne – Wymagania dotyczące jakości i kompetencji.*

PN-EN ISO/IEC 17025:2005 – *Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących.*

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 03 marca 2004 r. w sprawie wymagań, jakim powinno odpowiadać medyczne laboratorium diagnostyczne, Dz.U. z 2004 r., nr 43, poz. 408 z późn. zm.

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 23 marca 2006 r. w sprawie standardów jakości dla medycznych laboratoriów diagnostycznych i mikrobiologicznych, Dz.U. z 2006 r., nr 61, poz. 435 z późn. zm.

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 765/2008 z dnia 9 lipca 2008 r. ustanawiające wymagania w zakresie akredytacji i nadzoru rynku odnoszące się do warunków wprowadzania produktów do obrotu i uchylające rozporządzenie (EWG) nr 339/93, Dz.U. L 218 z 13 sierpnia 2008 r.

Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. o diagnostyce laboratoryjnej, Dz.U. z 2016 r., poz. 2245 z późn. zm.

[www 1] <http://www.iso.org.pl> (dostęp: 24.02.2017).

[www 2] <http://www.mz.gov.pl> (dostęp: 04.03.2017).

THE ANALYSIS OF THE CONSUMERS' REQUIREMENTS CONCERNING THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY MEDICAL DIAGNOSTICS LABORATORIES

Summary: The aim of the article is to present the consumers' requirements concerning the quality of the services provided by medical diagnostics laboratories, as well as factors which influence the consumers' choice of a particular laboratory. Moreover, the evaluation of the consumers' basic knowledge about the laboratory accreditation was carried out. The article discussed legal provisions regarding medical diagnostics laboratories, requirements connected with the accreditation of these services, as well the results of the survey study conducted among the consumers who are provided services by medical diagnostics laboratories on the Trójmiasto market.

Keywords: quality of services, medical diagnostics laboratories, accreditation.