

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ORIGINAL PAPER

Μέτρηση της ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας σε παιδιατρικό νοσοκομείο της Αττικής

ΣΚΟΠΟΣ Η μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών παιδιατρικού νοσοκομείου της Αττικής από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας. **ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΣ** Για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών του νοσοκομείου επιλέχθηκε ένα δείγμα 1000 ατόμων, με τη μέθοδο της στρωματοποιημένης τυχαίας δειγματοληψίας. Ειδικότερα, οι συνοδοί των παιδιών κλήθηκαν να υποδείξουν την ικανοποίησή τους αφενός από την ποιότητα των διαδικασιών εισαγωγής των ασθενών στο νοσοκομείο και αφετέρου από το προσωπικό του νοσοκομείου (ιατρικό, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό). Η ικανοποίηση μετρήθηκε με τη χρήση της πεντάβαθμης κλίμακας Likert, στην οποία το 1 αντιπροσώπευε το «καθόλου ικανοποιημένος» και το 5 το «απόλυτα ικανοποιημένος». Παράλληλα, υποβλήθηκε μια ανοικτή ερώτηση, προκειμένου να καταγραφεί η γενικότερη άποψη των χρηστών για τις υπηρεσίες του νοσοκομείου. Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν, με τη μέθοδο της προσωπικής συνέντευξης, κατά την περίοδο Ιανουαρίου-Μαρτίου 2004. **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ** Το ποσοστό ανταπόκρισης των ερωτηθέντων διαμορφώθηκε στο 70%. Συνολικά, το 45,2% των συνοδών έμεινε πολύ έως απόλυτα ικανοποιημένο από την ενημέρωση που τους παρείχε το νοσοκομείο. Επιπρόσθετα, το 49% των συνοδών δήλωσε πολύ ικανοποιημένο από την ταχύτητα στις διαδικασίες εισαγωγής, ενώ 150 συνολικά συνοδοί δεν έμειναν καθόλου ικανοποιημένοι από την ταχύτητα εισαγωγής. Ποσοστό 54,3% εμφανίστηκε πολύ έως απόλυτα ικανοποιημένο από την ευγένεια του προσωπικού, ενώ μόλις το 2,1% είχε παράπονα από τη γενικότερη συμπεριφορά του. Οι ιατρικές υπηρεσίες βαθμολογήθηκαν κατά μέσον όρο με 3,6, ενώ οι νοσηλευτικές υπηρεσίες με 3,4. Επίσης, το 33,4% των συνοδών δήλωσε πολύ ικανοποιημένο από την ευγένεια, το 32,8% από την κατανόηση και το 32,1% από την εξυπηρέτηση του διοικητικού προσωπικού. Οι συνοδοί βαθμολόγησαν κατά μέσον όρο τις υποδομές του νοσοκομείου με 2,4, ενώ στην ανοικτή ερώτηση η πλειοψηφία τους δήλωσε ότι χρήζουν ανακαίνισης. **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ** Η συνολική αξιολόγηση των υπηρεσιών του νοσοκομείου αποδεικνύει ότι οι συνοδοί των ασθενών έμειναν τελικά περισσότερο ικανοποιημένοι απ' ό,τι προσδοκούσαν. Οι εργαζόμενοι του νοσοκομείου -ειδικά στις ιατρονοσηλευτικές υπηρεσίες- αξιολογούνται με αρκετά υψηλό βαθμό από τους χρήστες των υπηρεσιών, γεγονός που βελτιώνει τη συνολική εικόνα του νοσοκομείου. Αντίθετα, οι υποδομές του νοσοκομείου επηρεάζουν αρνητικά την ικανοποίηση του χρήστη.

Η έννοια της ικανοποίησης του ασθενούς έχει αναδειχθεί, στη διεθνή βιβλιογραφία, ως αξιόπιστος δείκτης για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των πολιτικών υγείας και σχετίζεται άμεσα με την επαρκή ικανοποίηση των γενικών αλλά και των ειδικών αναγκών υγείας.¹ Σύμφωνα με τον Donabedian,² η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης

του ασθενούς αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες πιστοποίησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

Η μέτρηση της ικανοποίησης έγκειται, σύμφωνα με τους Ware et al,³ στη διερεύνηση ποικίλων πτυχών του τομέα υγείας, οι οποίες σχετίζονται μεταξύ άλλων με

ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ 2008, 25(1):73-82
ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2008, 25(1):73-82

Β. Παπαγιαννοπούλου,¹
Γ. Πιερράκος,²
Μ. Σαρρής,²
Γ. Υφαντόπουλος¹

¹Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Νομικών, Οικονομικών και Πολιτικών Ερευνών, Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα
²Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας, Αθήνα

Measuring satisfaction with health care services in an Athens pediatric hospital

Abstract at the end of the article

Λέξεις ευρετηρίου

Ιατρικές υπηρεσίες
Ικανοποίηση
Νοσηλευτικές υπηρεσίες
Ποιότητα υπηρεσιών
Σύστημα υγείας

Υποβλήθηκε 5.5.2006
Εγκρίθηκε 8.1.2007

την προσβασιμότητα, την αποτελεσματικότητα και τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών υγείας, καθώς και με την ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού αλλά και του φυσικού περιβάλλοντος. Η ενημέρωση που παρέχεται στο χρήστη για το πρόβλημα της υγείας του, ο χρόνος αναμονής, η ποιότητα και η διαθεσιμότητα του εξοπλισμού και τα υψηλά ποσοστά διαγνωστικής επιτυχίας αποτελούν ορισμένες από τις παραμέτρους που αξιολογούνται για την αποτίμηση της ικανοποίησης του ασθενούς από τις υπηρεσίες υγείας.

Η μέτρηση της ικανοποίησης μπορεί να αφορά σε διαφορετικά επίπεδα υγειονομικής περιθαλψης, ενώ ο βαθμός ικανοποίησης του ασθενούς εξαρτάται κατά κύριο λόγο από τρεις παράγοντες, που σχετίζονται με (α) τις προσδοκίες του από την υπηρεσία, (β) τα κοινωνικο-οικονομικά χαρακτηριστικά του και, τέλος, (γ) την επίδραση των λεγόμενων ψυχοκοινωνικών παραγόντων.⁴ Ειδικότερα, η ικανοποίηση του ασθενούς συναρτάται άμεσα με το βαθμό κατά τον οποίο οι προσδοκίες του επαληθεύονται. Υπό αυτή την έννοια, η ικανοποίηση αποτιμάται ως η διαφορά ανάμεσα σε αυτό που ο ασθενής προσδοκά από τις υπηρεσίες υγείας και σε αυτό που τελικά απολαμβάνει.⁵ Ανάλογα, τα κοινωνικο-οικονομικά χαρακτηριστικά, όπως για παράδειγμα το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο αλλά και η ηλικία, συνιστούν παράγοντες που μπορούν, σύμφωνα με μελέτες, να επηρεάσουν την ικανοποίηση του χρήστη.^{6,7} Όσον αφορά στους ψυχοκοινωνικούς παράγοντες, επιδρούν στο χρήστη, κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, επιφέροντας αλλοίωση του μεγέθους της ικανοποίησής του. Ειδικότερα, σύμφωνα με τους LeVois et al,⁸ μεγάλο ποσοστό ασθενών είθισται να δηλώνει περισσότερο ικανοποιημένο απ' ό,τι πραγματικά αισθάνεται, προκειμένου να τύχει ευνοϊκότερης μεταχείρισης από το ιατρικό ή το νοσηλευτικό προσωπικό, ενώ στον αντίποδα, αρκετοί ασθενείς εκφράζουν αδιαφορία ως προς τη συμμετοχή τους στη διαδικασία αξιολόγησης των υπηρεσιών, καθώς πιστεύουν ότι δεν θα επιφέρει κάποια βραχυπρόθεσμη ή μακροπρόθεσμη αλλαγή στην κατάσταση της υγείας τους.⁹

Για τη μέτρηση της ικανοποίησης συνιστάται η χρήση σύνθετα δομημένων ερωτηματολογίων, τα οποία συνδυάζουν ποιοτικές¹⁰ και ποσοτικές¹¹ διαστάσεις, καθώς και ανοικτές ερωτήσεις που δίνουν τη δυνατότητα στον ερωτηθέντα να αναφέρει χωρίς περιορισμό την άποψή του.¹² Τα συγκεκριμένα ερωτηματολόγια συμπληρώνονται είτε με τη διαδικασία των προσωπικών συνεντεύξεων (face-to-face interviews), είτε τηλεφωνικά, είτε αποστέλλονται ηλεκτρονικά (e-mail). Ωστόσο, σύμφωνα με μελέτες, οι προσωπικές και οι διαμέσου τηλεφώνου συνεντεύξεις επιφέρουν μεγαλύτερα ποσοστά ανταπόκρισης,^{13,14} παρόλο που η ανωνυμία που προσφέρει το e-mail συντελεί στην

αποτύπωση περισσότερο αντιπροσωπευτικής και αξιόπιστης γνώμης του ασθενούς.¹⁵

Την τελευταία δεκαετία, το ενδιαφέρον για τη μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας έχει αυξηθεί σημαντικά,¹⁶ γεγονός που πιστοποιείται από πληθώρα μελετών, οι οποίες έχουν πραγματοποιηθεί σε συστήματα υγείας όπως της Βρετανίας και των Ηνωμένων Πολιτειών. Στην Ελλάδα, ωστόσο, η ερευνητική δραστηριότητα γύρω από τη μέτρηση της ικανοποίησης είναι περιορισμένη,¹⁷⁻¹⁹ παρά το γεγονός ότι οι Έλληνες χρήστες εκφράζουν το χαμηλότερο βαθμό ικανοποίησης σε σχέση με τους χρήστες των υγειονομικών υπηρεσιών άλλων ευρωπαϊκών κρατών.²⁰

Στην παρούσα μελέτη πραγματοποιήθηκε μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας παιδιατρικού νοσοκομείου της Αττικής. Δεδομένου ότι το νοσοκομείο αυτό παρέχει παιδιατρικές υπηρεσίες, η μελέτη εκτιμά την ικανοποίηση των συνοδών των παιδιών από τη συνολική φροντίδα που αυτά έλαβαν, κατά τη διάρκεια της νοσηλείας τους. Στο πρώτο μέρος της οικείας μελέτης παρουσιάζεται το μεθοδολογικό πλαίσιο που χρησιμοποιήθηκε, προκειμένου να αξιολογηθεί η ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες του νοσοκομείου, καθώς και τα κριτήρια επιλογής του χρησιμοποιηθέντος δείγματος. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της μελέτης, ενώ πραγματοποιείται και συγκριτική τους ανάλυση. Η μελέτη ολοκληρώνεται με την εξαγωγή βασικών συμπερασμάτων και τη σύγκρισή τους με ανάλογες διεθνείς μελέτες μέτρησης της ικανοποίησης.

ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών του νοσοκομείου επιλέχθηκε ένα δείγμα 1000 ατόμων, ύστερα από συνεννόηση με τη διοίκησή του, η οποία κλήθηκε να μας ενημερώσει για τις κλινικές στις οποίες θα ελάμβανε χώρα η έρευνα, αλλά και για το είδος των υπηρεσιών και τη συχνότητα της χρήσης από πλευράς των ασθενών. Το ποσοστό ανταπόκρισης (response rate) των ερωτηθέντων διαμορφώθηκε στο 70%, δηλαδή σε 700, συνολικά, χρήστες των υπηρεσιών του νοσοκομείου, οι οποίοι αποτέλεσαν το τελικό δείγμα της παρούσας μελέτης.

Η έρευνα απευθυνόταν προς τους συνοδούς των ασθενών, δεδομένου ότι το νοσοκομείο προσφέρει παιδιατρικές υπηρεσίες και, κατ' επέκταση, η αποτύπωση της γνώμης των ανηλικών ασθενών, στην οικεία έρευνα πεδίου, δεν ήταν εφικτή. Ως μέθοδος δειγματοληψίας της έρευνας εφαρμόστηκε η στρωματοποιημένη τυχαία δειγματοληψία, η οποία προσδίδει υψηλό βαθμό αντιπροσωπευτικότητας δείγματος και ποιότητας δεδομένων. Για τη διεξαγωγή της έρευνας σχεδιάστηκε σύνθετα δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο περιελάμβανε τόσο ποιοτικές όσο και ποσοτικές μεταβλητές –που συνδέονται με τη χρήση των υπηρε-

σιών και την αξιολόγησή τους– και αποτελείτο από 29 ερωτήσεις. Οι συγκεκριμένες ερωτήσεις κατηγοριοποιήθηκαν, ανάλογα με το σκοπό τον οποίο επιτελούσαν, στις ακόλουθες ενότητες:

- Χαρακτηριστικά δείγματος
- Αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών ανά κατηγορία υπηρεσίας
- Γενικές απόψεις των χρηστών για τις υπηρεσίες του νοσοκομείου.

Η αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών αφορούσε αφενός στην ποιότητα των διαδικασιών εισαγωγής των ασθενών στο νοσοκομείο και αφετέρου στο προσωπικό του νοσοκομείου (ιατρικό, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό). Η αξιολόγηση των ανωτέρω τομέων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση της πεντάβαθμης κλίμακας Likert,²¹ η οποία περιελάμβανε τις εξής βαθμίδες: «καθόλου ικανοποιημένος», «ικανοποιημένος», «αρκετά ικανοποιημένος», «πολύ ικανοποιημένος» και «απόλυτα ικανοποιημένος». Όσον αφορά στην καταγραφή της γενικής άποψης των ερωτηθέντων για το νοσοκομείο, πραγματοποιήθηκε με την υποβολή μίας ανοικτής ερώτησης, στην οποία ο συνοδός είχε τη δυνατότητα να αναφέρει οτιδήποτε, κατά την άποψή του, θα συνεισέφερε στη βελτίωση των υπηρεσιών του νοσοκομείου.

Η συλλογή των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο της προσωπικής συνέντευξης (face-to-face interview), από μια ομάδα συνεντευκτών –ειδικά εκπαιδευμένων ερευνητών– που ανέλαβαν την προσέγγιση και την επικοινωνία των χρηστών και των εργαζομένων του νοσοκομείου, σε συνεννόηση με τη διοίκησή του. Προκειμένου να διασφαλιστεί η εγκυρότητα και η αξιοπιστία των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου, αρχικά διεξήχθη πιλοτική εφαρμογή του, σε μικρό αριθμό συνοδών, και στη συνέχεια διατυπώθηκαν και πάλι οι ερωτήσεις που παρουσίαζαν πρόβλημα από πλευράς κατανόησης.

Μετά από την ολοκλήρωση της διαδικασίας δόμησης του ερωτηματολογίου, οι συνεντευκτές, με ειδική άδεια του νοσοκομείου, κάλυπταν σε καθημερινή βάση συγκεκριμένους τομείς του νοσοκομείου για διάρκεια 3 μηνών (Ιανουάριος–Μάρτιος 2004), ώστε τελικά να αποκτηθεί ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα χρηστών του νοσοκομείου. Τέλος, για την επεξεργασία των ερωτηματολογίων σχεδιάστηκε ειδική βάση δεδομένων με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος SPSS (statistical package for social sciences), στην οποία εισήχθησαν τα δεδομένα, προκειμένου αρχικά να πραγματοποιηθεί στατιστικός έλεγχος της ομοιογένειάς τους και στη συνέχεια στατιστική επεξεργασία και ανάλυσή τους.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Χαρακτηριστικά δείγματος

Η πλειοψηφία των συνοδών που ερωτήθηκαν είχε συγγενική σχέση πρώτου βαθμού με τους ασθενείς, με συνέπεια η γνώμη τους να έχει βαρύνουσα σημασία, καθώς ήταν άμεσα εμπλεκόμενοι στη ζήτηση υπηρεσιών από το νοσοκομείο. Ειδικότερα, από τους 700 συνοδούς

ασθενών, το 62,3% δήλωσε η μητέρα του παιδιού, το 25,8% ο πατέρας του παιδιού, το 3,6% ο θείος ή η θεία, το 5,2% ο/η παππούς/γιαγιά και το 3,1% είχαν άλλου είδους σχέση. Όσον αφορά στο επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος, το 57,8% των συνοδών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ήταν μέσης και κατώτερης εκπαίδευσης, ενώ το 40,2% ήταν ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης. Η πλειοψηφία, ωστόσο, του δείγματος δήλωσε μέσης εκπαίδευσης (47,3%).

Επιπρόσθετα, κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί ότι το 39% των συνοδών που απάντησαν, δήλωσε ότι είχε χρησιμοποιήσει και στο παρελθόν τις υπηρεσίες του νοσοκομείου. Η γνώμη των ατόμων αυτών έχει αναμφισβήτητη ιδιαίτερη σημασία, καθώς έκριναν για δεύτερη φορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες του νοσοκομείου και κατ'επέκταση ήταν σε θέση να αποδώσουν μια πιο αντιπροσωπευτική και ολοκληρωμένη εικόνα για την ποιότητα των εν λόγω υπηρεσιών.

Όσον αφορά στους συνοδευόμενους-ασθενείς, το 57,6% ήταν αγόρια και το 42,2% κορίτσια, ενώ η κατανομή τους στις κλινικές του νοσοκομείου διαμορφώθηκε ως η εξής: στην Α΄ Παιδιατρική Κλινική 17,9%, στη Β΄ Παιδιατρική Κλινική 15,9%, στην Α΄ Ορθοπαιδική Κλινική 14,8%, στη Β΄ Ορθοπαιδική Κλινική 8% και, τέλος, στις Πανεπιστημιακές Κλινικές 12%.

Αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών

Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των προσφερόμενων υπηρεσιών σχετίζονται με τη διαδικασία εισαγωγής των ασθενών στο νοσοκομείο και, συγκεκριμένα, με την ποιότητα της ενημέρωσης που έλαβαν, την ευγένεια, αλλά και την ταχύτητα με την οποία εξυπηρετήθηκαν. Επιπρόσθετα, η αξιολόγηση αφορά και στην ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας τόσο από το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό όσο και το διοικητικό προσωπικό του νοσοκομείου.

Αξιολόγηση διαδικασιών εισαγωγής

Για την αξιολόγηση των διαδικασιών εισαγωγής των ασθενών στο νοσοκομείο αξιολογήθηκαν τρεις επιμέρους διαστάσεις:

- Διαδικασία ενημέρωσης
- Ταχύτητα εξυπηρέτησης των χρηστών
- Ευγένεια των στελεχών προς τους χρήστες των υπηρεσιών.

Όσον αφορά στην ενημέρωση, από τους 667 συνοδούς που αξιολόγησαν την ενημέρωση για τις διαδικασίες εισαγωγής, οι 202 (30,3%) είχαν πολύ καλές εντυπώσεις

και οι 99 (14,9%) άριστες. Αθροιστικά, το ποσοστό των συνοδών που έμειναν πολύ έως απόλυτα ικανοποιημένοι είναι 45,2%. Επιπρόσθετα, ένα μεγάλο ποσοστό (36,9%) από τους συνοδούς που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο έμειναν σε γενικές γραμμές ικανοποιημένοι. Το υψηλό σχετικά ποσοστό των ερωτηθέντων που δηλώνει απλώς ικανοποιημένο αποτελεί ένδειξη για το περιθώριο που υπάρχει στις υπηρεσίες του νοσοκομείου για βελτίωση σε αυτόν τον τομέα.

Αναφορικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης, η πλειοψηφία των συνοδών έμεινε πολύ ικανοποιημένη (218 συνοδοί, 32%), ενώ ποσοστό 17% δήλωσε απόλυτα ικανοποιημένο. Αθροιστικά, το 49% των συνοδών έμεινε πολύ ικανοποιημένο από την ταχύτητα στις διαδικασίες εισαγωγής. Σημείο προβληματισμού αποτελεί ο μεγάλος αριθμός των συνοδών –150 συνολικά– που δεν έμειναν καθόλου ή σχεδόν καθόλου ικανοποιημένοι από την ταχύτητα εισαγωγής. Τέλος, η ευγένεια των στελεχών διαφαίνεται ότι αποτελεί ένα από τα πλέον θετικά στοιχεία του Νοσοκομείου Αγλαΐα Κυριακού όσον αφορά στις διαδικασίες εισαγωγής. Πάνω από τους μισούς συνοδούς (54,3%) έμειναν πολύ έως απόλυτα ικανοποιημένοι από την ευγένεια του προσωπικού, ενώ μόλις 15 στους 678 (2,1%) είχαν παράπονα από τη γενικότερη συμπεριφορά του προσωπικού.

Αξιολόγηση προσωπικού του νοσοκομείου

Οι συνοδοί κλήθηκαν, επιπρόσθετα, να αξιολογήσουν συγκεκριμένες διαστάσεις της φροντίδας που έλαβαν από τις εξής υπηρεσίες του νοσοκομείου:

- Ιατρική φροντίδα
- Νοσηλευτική φροντίδα
- Διοικητικές υπηρεσίες.

Η ιατρική φροντίδα αξιολογήθηκε με βάση την πεντάβαθμη κλίμακα Likert και αφορούσε σε πέντε διαστάσεις,

δηλαδή (α) την ενημέρωση για την πορεία της ασθένειας, (β) τις οδηγίες εκ μέρους των ιατρών για τον τρόπο ζωής, (γ) τις οδηγίες για τη λήψη φαρμάκου, (δ) την ευγένεια των ιατρών και (ε) την κατανόηση.

Οι διαστάσεις αυτές ομαδοποιήθηκαν σε δύο μεγάλες κατηγορίες: (α) κατηγορία της ενημέρωσης, η οποία περιελάμβανε την ενημέρωση για τη νόσο και τις οδηγίες για τον τρόπο ζωής και διατροφής, (β) κατηγορία της αντιμετώπισης της ασθένειας, η οποία περιελάμβανε, αντίστοιχα, τη χορήγηση φαρμάκων, την ευγένεια των ιατρών και την κατανόηση. Τα αποτελέσματα που αφορούν στην αξιολόγηση της ιατρικής φροντίδας, τόσο από πλευράς ενημέρωσης όσο και από πλευράς αντιμετώπισης της ασθένειας, παρουσιάζονται στον **πίνακα 1**.

Όσον αφορά στη νοσηλευτική φροντίδα, αξιολογήθηκε σύμφωνα με τις εξής παραμέτρους: (α) περιποίηση, (β) ευγένεια, (γ) κατανόηση, (δ) εξυπηρέτηση. Οι συγκεκριμένες διαστάσεις έδιναν τη δυνατότητα στον ασθενή να αξιολογήσει υποκειμενικά την παροχή ολιστικής, εξατομικευμένης και προσαρμοσμένης –σύμφωνα με τις αρχές της νοσηλευτικής επιστήμης και δεοντολογίας²² φροντίδας στις ανάγκες του ασθενούς.

Στον **πίνακα 2**, όπου παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της αξιολόγησης της νοσηλευτικής φροντίδας, παρατηρείται ότι οι υπό εξέταση διαστάσεις βαθμολογήθηκαν κατά προσέγγιση με τον ίδιο τρόπο, καθώς η μέση τιμή προσεγγίζει σε όλες τις περιπτώσεις το 3,4.

Η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών αφορούσε (α) στην εξυπηρέτηση, (β) στην ευγένεια και (γ) στην κατανόηση. Όπως φαίνεται στον **πίνακα 3**, σε γενικές γραμμές οι εντυπώσεις από τις διοικητικές υπηρεσίες ήταν πολύ καλές, σε ποσοστό που προσεγγίζει το 35%.

Ειδικότερα, το μεγάλο ποσοστό των συνοδών δήλωσε πολύ ικανοποιημένο από την ευγένεια (33,4%), την κατανόηση

Πίνακας 1. Αξιολόγηση της ιατρικής φροντίδας στην κλίμακα 1–5.

	Ενημέρωση (μέση τιμή: 3,65)		Αντιμέτωπιση της ασθένειας (μέση τιμή: 3,8)		
	Ενημέρωση για τη νόσο	Οδηγίες για τον τρόπο ζωής	Οδηγίες για τη λήψη φαρμάκων	Ευγένεια	Κατανόηση
Αριθμός απαντήσεων	678	558	559	685	682
Μέση τιμή	3,7	3,6	3,7	3,9	3,8
Διάμεσος	4	4	4	4	4
Τυπική απόκλιση	1,03	1,09	1,02	0,94	0,98
Ελάχιστη τιμή	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Μέγιστη τιμή	5	5	5	5	5

Πίνακας 2. Αξιολόγηση της νοσηλευτικής φροντίδας στην κλίμακα 1–5.

	Περιποίηση Ευγένεια		Κατανόηση Εξυπηρέτηση	
Αριθμός απαντήσεων	664	664	656	666
Μέση τιμή	3,38	3,4	3,37	3,37
Διάμεσος	3	3	3	3
Τυπική απόκλιση	1,05	1,1	1,14	1,13
Ελάχιστη τιμή	1	1	1	1
Μέγιστη τιμή	5	5	5	5

(32,8%) και την εξυπηρέτηση (32,1%). Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης, καθώς η πλειοψηφία των συνοδών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο δήλωσαν απλώς ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες στις διαστάσεις της εξυπηρέτησης (211 στους 586, 36%), της ευγένειας (199 στους 583, 34,1%) και της κατανόησης (199 στους 583, 34,1%).

Γενικές απόψεις των χρηστών για τις υπηρεσίες του νοσοκομείου

Όπως προαναφέρθηκε, στο τέλος του ερωτηματολογίου υπήρχε μια ανοικτή ερώτηση, η οποία στόχευε να αποτυπώσει τη γενική άποψη των χρηστών για τις υπηρεσίες του νοσοκομείου. Ειδικότερα, οι συνοδοί κλήθηκαν να αναφέρουν οτιδήποτε θα συνεισέφερε στη βελτίωση των υπηρεσιών του. Παρά την ανομοιογένεια που παρατηρήθηκε στις απαντήσεις των συνοδών –γεγονός που δικαιολογείται από τα περιθώρια έκφρασης που αφήνει στον ερωτηθέντα η φύση της ερώτησης– οι απαντήσεις κατηγοριοποιήθηκαν εύκολα σε 8 κύριες ομάδες.

Όπως παρουσιάζεται στην **εικόνα 1**, οι απαντήσεις των συνοδών αφορούσαν τόσο στη βελτίωση αυτή καθαυτή των υποδομών του νοσοκομείου, όσο και στην αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει. Ειδικότερα, η πλειοψηφία των συνοδών (35,2%) δήλωσε ότι οι κτηριακές εγκαταστάσεις του νοσοκομείου χρήζουν

ανακαίνισης, ενώ το 19,2% αναφέρθηκε στην ανάγκη για αμεσότερη εξυπηρέτηση των ασθενών. Επιπρόσθετα, οι συνοδοί προέβησαν ως σημαντικό παράγοντα, από πλευράς υγιεινής, το διαχωρισμό των χώρων υγιεινής των ασθενών από αυτούς των συνοδών (10,5%), αλλά και τη βελτίωση της καθαριότητας του νοσοκομείου (9,8%).

Το 8% υπέδειξε ως αδυναμία του νοσοκομείου τον ελλιπή χώρο στάθμευσης, ενώ το 12,2% θα επιθυμούσε τη μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών (6,6%), αλλά και την αύξηση του ανθρώπινου δυναμικού του νοσοκομείου (5,6%). Τέλος, ποσοστό 5,2% του ερωτηθέντος δείγματος δήλωσε την αναγκαιότητα παροχής στα παιδιά ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων κατά τη διάρκεια της νοσηλείας τους.

Συγκριτική ανάλυση

Προκειμένου να εκτιμηθεί η υποκειμενική αξιολόγηση των χρηστών για τις υπηρεσίες του νοσοκομείου, χρησιμοποιήθηκε συγκριτικός δείκτης, ο οποίος βασίστηκε στην πεντάβαθμη κλίμακα Likert. Ο συγκεκριμένος δείκτης αναδεικνύει το επίπεδο της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών πριν και μετά από τη χρήση, κατά την άποψη του χρήστη, καθώς συγκρίνονται και αξιολογούνται:

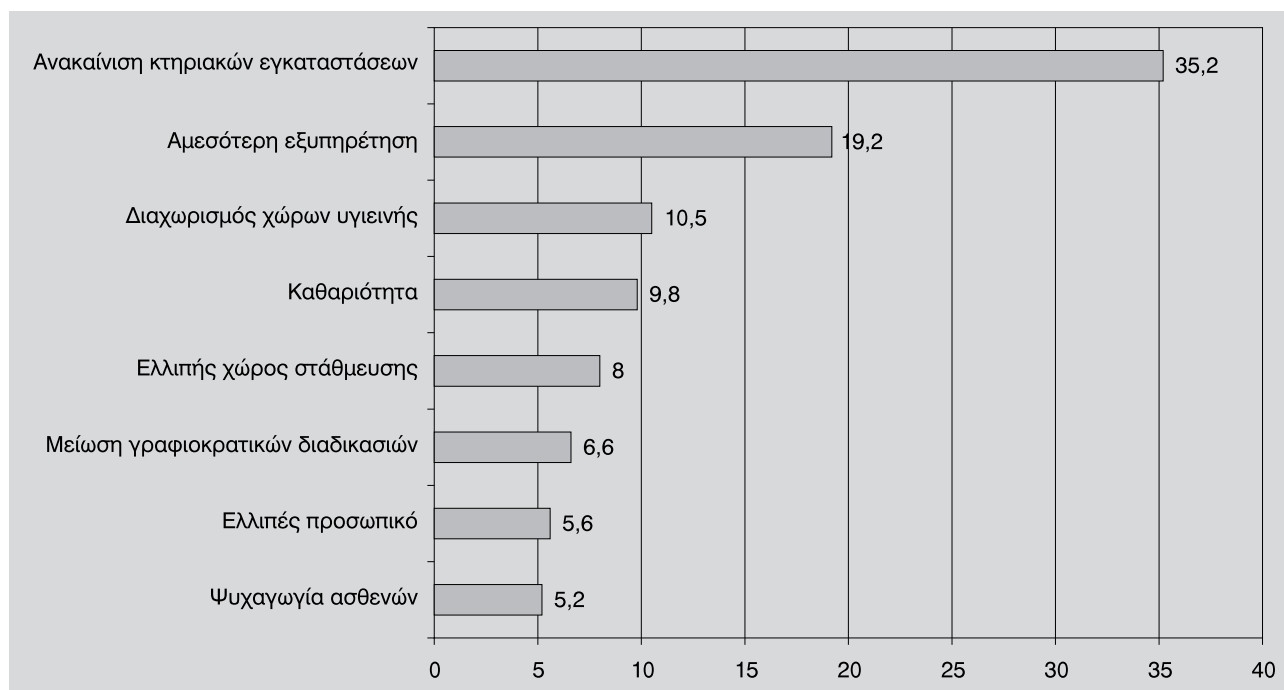
- Οι προσδοκίες από τις υπηρεσίες πριν από τη χρήση
- Οι υπηρεσίες που τελικά έλαβε από το νοσοκομείο.

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα των δεικτών αξιολόγησης των υπηρεσιών του νοσοκομείου πριν και μετά από τη χρήση (**πίν. 4**), η τελική εικόνα που διαμορφώνει ο χρήστης για τις υπηρεσίες είναι καλύτερη από την αναμενόμενη, καθώς οι συνοδοί έμειναν περισσότερο ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες του νοσοκομείου απ' ό,τι προσδοκούσαν.

Αυτό που διαφαίνεται να κυριαρχεί στην αντίληψη των ασθενών, ως ο κυριότερος παράγοντας κατά τη διαδικασία της αξιολόγησης, είναι ο τρόπος με τον οποίο προσεγγίζονται από τον ιατρό κατά τη διάρκεια της χρήσης των υπηρεσιών του νοσοκομείου, αλλά και η ποιότητα της ενημέρωσης που λαμβάνουν για τα βασικά σημεία που αφορούν στο πρόβλημα της υγείας τους. Η ικανοποίηση του ασθενούς

Πίνακας 3. Αξιολόγηση των διοικητικών υπηρεσιών σε ποσοστιαία κατανομή.

	Καθόλου ικανοποιημένος		Ικανοποιημένος		Αρκετά ικανοποιημένος		Πολύ ικανοποιημένος		Απόλυτα ικανοποιημένος		Σύνολο	
	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Εξυπηρέτηση	3,8	22	13,5	79	36,0	211	32,1	188	14,7	86	100	586
Ευγένεια	3,8	22	11,5	67	34,1	199	33,4	195	17,2	100	100	583
Κατανόηση	4,5	26	11,7	68	34,1	199	32,8	191	17,0	99	100	583



Εικόνα 1. Ομαδοποίηση των γενικών απόψεων των χρηστών για τις υπηρεσίες του νοσοκομείου.

Πίνακας 4. Δείκτες συνολικής αξιολόγησης των υπηρεσιών του νοσοκομείου.

Αξιολόγηση υπηρεσιών	Αριθμός περιπτώσεων	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Πώς περιμένετε να είναι οι υπηρεσίες του νοσοκομείου;	690	2,87	0,92
Πώς αξιολογείτε τελικά τις υπηρεσίες του νοσοκομείου;	690	3,24	0,93
Αξιολόγηση t-test: -8,5 Βαθμοί ελευθερίας: 689			

συνδέεται συνεπώς άμεσα με το πώς αυτός θα αντιληφθεί το ενδιαφέρον που «δείχνει» το σύστημα περίθαλψης για το πρόβλημά του. Από τη σύγκριση των δύο δεικτών προκύπτει ότι, τελικά, ο χρήστης νιώθει το ενδιαφέρον του νοσοκομείου στο πρόβλημά του.

Ωστόσο, παρά το γεγονός ότι οι συνοδοί αξιολογούν, στην πεντάβαθμη κλίμακα Likert, με 3,2 τις υπηρεσίες του νοσοκομείου, η βαθμολογία που αφορά στην αξιολόγηση των υποδομών είναι αρκετά χαμηλότερη. Ειδικότερα, όπως παρουσιάζεται στον **πίνακα 5**, οι συνοδοί βαθμολογούν κατά μέσον όρο τις υποδομές του νοσοκομείου με 2,4 –κατά μία μονάδα δηλαδή χαμηλότερα– γεγονός που συμβάλλει αρνητικά στην τελική εικόνα του νοσοκομείου προς τους χρήστες.

Πίνακας 5. Σύγκριση της αξιολόγησης των υπηρεσιών και υποδομών του νοσοκομείου.

Αξιολόγηση	Αριθμός περιπτώσεων	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Πώς αξιολογείτε τελικά τις υπηρεσίες του νοσοκομείου;	690	3,24	0,93
Αξιολόγηση υποδομών	688	2,44	0,95
Αξιολόγηση t-test: 19,3 Βαθμοί ελευθερίας: 685			

Αντίθετα, διαφαίνεται ότι το προσωπικό του νοσοκομείου αξιολογείται με αρκετά υψηλό βαθμό από τους χρήστες των υπηρεσιών, γεγονός που τελικά συμβάλλει στη βελτίωση της συνολικής εικόνας του νοσοκομείου. Όπως προκύπτει από τη σύγκριση των δύο αποτελεσμάτων (**πίν. 6**), η εικόνα των εργαζόμενων του νοσοκομείου αποτελεί ένα από τα θετικά σημεία του νοσοκομείου.

Έτσι, ενώ οι συνοδοί που απάντησαν, τελικά, στο ερωτηματολόγιο βαθμολογούν στην πεντάβαθμη κλίμακα τις υπηρεσίες του νοσοκομείου με 3,24, όταν καλούνται να βαθμολογήσουν το ανθρώπινο δυναμικό δίνουν βαθμό 3,47. Είναι ακόμη χαρακτηριστικό ότι η πλειοψηφία των συνοδών (347 στους 686, ποσοστό 50%) βαθμολογεί το προσωπικό μεταξύ 4 και 5, ενώ μόλις 11 στους 686 δίνουν το βαθμό 1 στην κλίμακα 1–5.

Από την ανάλυση των παραπάνω αποτελεσμάτων προκύπτει ότι τελικά οι υπηρεσίες του νοσοκομείου αξιολογούνται από τους συνοδούς ως καλές με τάση προς το πολύ καλές. Οι συνοδοί προσέρχονται στο νοσοκομείο κάπως επιφυλακτικοί, αλλά στη συνέχεια η εικόνα αυτή βελτιώνεται, όταν λάβουν τις υπηρεσίες του νοσοκομείου στο σύνολό τους. Είναι προφανές ότι οι υποδομές του νοσοκομείου αποτελούν και το αδύνατο σημείο στη διαμόρφωση της τελικής εικόνας από τους συνοδούς, ενώ, αντίθετα, το προσωπικό αποτελεί ένα από τα δυνατά σημεία του νοσοκομείου, καθώς θεωρείται από τους χρήστες ότι οι υπηρεσίες που προσφέρουν είναι πολύ καλές (εικ. 2).

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Η μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας αποτελεί τις τελευταίες δεκαετίες σημαντικό μέσο για την αξιολόγηση της ποιότητας των συγκεκριμένων

υπηρεσιών. Ειδικότερα, η αποτύπωση της άποψης των ασθενών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας μπορεί, σε συνδυασμό με κλινικές μελέτες,²³ να προσφέρει ασφαλή συμπεράσματα για την (αν)επιτυχή λειτουργία διαφορετικών επιπέδων υγειονομικής περιθαλψής. Τελευταία, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η καταγραφή της ικανοποίησης των χρηστών από τη φροντίδα που παρέχεται από τις παιδιατρικές υπηρεσίες, αλλά η ερευνητική δραστηριότητα στον τομέα αυτόν είναι αρκετά περιορισμένη.²⁴

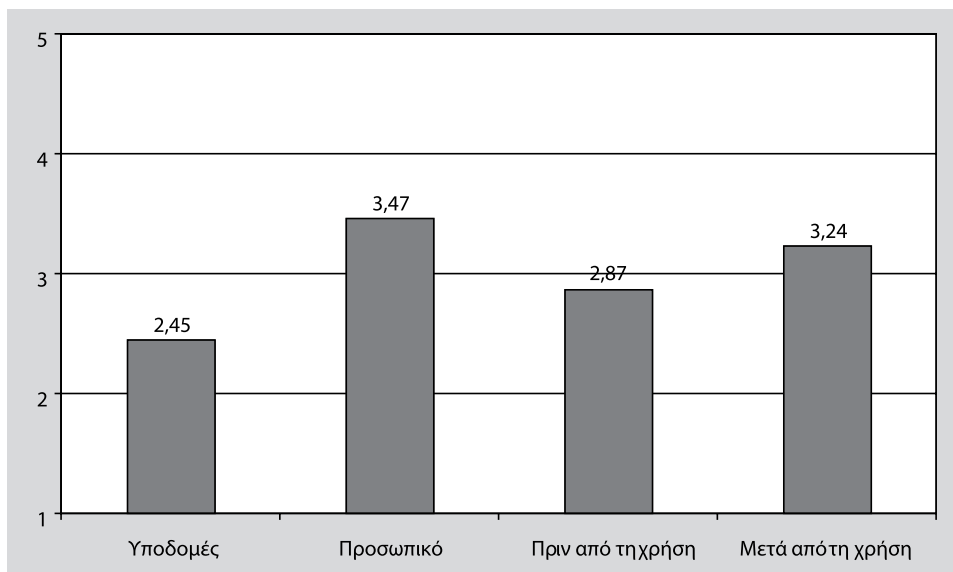
Η παρούσα μελέτη αποσκοπούσε στη μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες παιδιατρικού νοσοκομείου της Αττικής. Η εξαγωγή αντικειμενικών συμπερασμάτων από τους άμεσους χρήστες των εν λόγω υπηρεσιών, δηλαδή τα παιδιά, δεν θα μπορούσε να είναι εφικτή, γι’ αυτό και επιλέχθηκε η διερεύνηση της ικανοποίησης των συνοδών-συγγενών, οι οποίοι μπορούν, σύμφωνα με μελέτες,²⁵ να αξιολογήσουν τις διαδικασίες, το προσωπικό και την ευρύτερη φροντίδα που απολαμβάνουν τα παιδιά από τις υπηρεσίες του νοσοκομείου.

Βάσει των ευρημάτων της οικείας μελέτης, οι υπηρεσίες του εν λόγω νοσοκομείου αφήνουν ικανοποιημένο το σύνολο των χρηστών των υπηρεσιών του. Ωστόσο, διαπιστώθηκαν συγκεκριμένοι τομείς, οι οποίοι, σύμφωνα με το ερωτηθέν δείγμα, χρήζουν ποιοτικής βελτίωσης και αναβάθμισης. Ειδικότερα, όσον αφορά στις *ιατρικές υπηρεσίες*, παρά το γεγονός ότι οι συνοδοί δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι, αξιολόγησαν με υψηλότερο βαθμό τις οδηγίες που τους δόθηκαν από τους ιατρούς για την αντιμετώπιση της ασθένειας, απ’ ό,τι εκείνες της ενημέρωσης. Η σχέση ιατρού-ασθενούς, είτε αφορά στην ενημέρωση για την πορεία της νόσου είτε για μετα-νοσοκομειακή

Πίνακας 6. Σύγκριση της αξιολόγησης των υπηρεσιών και του προσωπικού του νοσοκομείου.

Αξιολόγηση υπηρεσιών	Αριθμός περιπτώσεων	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Πώς αξιολογείτε τελικά τις υπηρεσίες του νοσοκομείου;	690	3,24	0,93
Πώς αξιολογείτε το προσωπικό του νοσοκομείου;	685	3,47	0,91

Αξιολόγηση t-test: -6,7
Βαθμοί ελευθερίας: 685



Εικόνα 2. Αξιολόγηση των υπηρεσιών, των υποδομών και του προσωπικού του νοσοκομείου.

φροντίδα του ασθενούς, έχει αναδειχθεί ως ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την τελική ικανοποίηση του χρήστη.²⁶ Σύμφωνα άλλωστε με τους Steven και Douglas,²⁷ η επικοινωνία ασθενούς-ιατρού και η πληροφόρηση για την ασθένεια αποτελούν εξίσου σημαντικούς παράγοντες καθορισμού της ικανοποίησης, όσο και η πρόσβαση και η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών. Δεδομένου ότι όσο αυξάνεται ο χρόνος που αφιερώνει ο ιατρός στην ενημέρωση και εξέταση του ασθενούς, αυξάνεται παράλληλα και η ικανοποίηση του τελευταίου, κρίνεται σκόπιμο να αναπτύσσονται πολιτικές που στοχεύουν στην αναλυτική ενημέρωση για την εξέλιξη της ασθένειας και την αντιμετώπισή της.

Στον τομέα των νοσηλευτικών υπηρεσιών οι συνοδοί παρουσιάστηκαν αρκετά ικανοποιημένοι, αλλά η αξιολόγηση των εν λόγω υπηρεσιών ήταν χαμηλότερη από τις αντίστοιχες ιατρικές. Το γεγονός αυτό μπορεί να δικαιολογηθεί από την επαφή και την τριβή που αναπτύσσει το εν λόγω προσωπικό με τους ασθενείς, η οποία είναι συχνότερη από εκείνη που αναπτύσσεται με τους ιατρούς. Η παροχή φροντίδας από το δυναμικό του νοσοκομείου και κυρίως από το νοσηλευτικό φαίνεται ότι επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την ικανοποίηση, ενώ οι ασθενείς συνηθίζεται να εκφράζουν χαμηλότερη ικανοποίηση από το νοσηλευτικό προσωπικό σε σχέση με το ιατρικό.²⁸ Τέλος, στοιχεία όπως η κόπωση και η εξάντληση που παρουσιάζει το νοσηλευτικό προσωπικό συσχετίζονται αρνητικά με την ικανοποίηση του ασθενούς.²⁹

Όσον αφορά στην αξιολόγηση των διοικητικών υπηρεσιών, οι συνοδοί των ασθενών έμειναν πολύ ικανοποιημένοι από την ευγένεια του διοικητικού προσωπικού και την κατανόηση. Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης στον τομέα της εξυπηρέτησης, καθώς η πλειοψηφία των συνοδών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο δήλωσε απλά ικανοποιημένη από τις

παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες σε αυτόν τον τομέα. Εκτιμάται ότι στον τομέα της εισαγωγής των ασθενών στο νοσοκομείο θα ήταν χρήσιμο να βελτιωθεί ο χρόνος αναμονής, καθώς, σύμφωνα με το δείγμα, αποτελεί σημαντικό πρόβλημα. Μια πλήρης καταγραφή των διαδικασιών και η αναζήτηση των αιτιών που προκαλούν την καθυστέρηση θα αποτελούσε έναν τρόπο αντιμετώπισης του παρόντος προβλήματος.

Η συνολική αξιολόγηση των υπηρεσιών του νοσοκομείου, μέσω του υπολογισμού του δείκτη αξιολόγησης των υπηρεσιών του νοσοκομείου «πριν και μετά από τη χρήση», αποδεικνύει ότι οι συνοδοί των ασθενών έμειναν τελικά περισσότερο ικανοποιημένοι απ' ό,τι προσδοκούσαν. Είναι, ωστόσο, προφανές ότι υπάρχει κάποιο έλλειμμα τόσο στην προσέγγιση των χρηστών του νοσοκομείου κατά την είσοδό τους σε αυτό όσο και στην επικοινωνιακή πολιτική του νοσοκομείου στην κοινωνία γενικότερα.

Οι εργαζόμενοι του νοσοκομείου –ειδικά στις ιατρονοσηλευτικές υπηρεσίες– αξιολογούνται με αρκετά υψηλό βαθμό από τους χρήστες των υπηρεσιών, γεγονός που, τελικά, βελτιώνει τη συνολική εικόνα του νοσοκομείου. Αντίθετα, οι υποδομές του νοσοκομείου επηρεάζουν αρνητικά την ικανοποίηση του χρήστη, γεγονός που πιστοποιείται τόσο από τη βαθμολογία που έδωσαν στην πεντάβαθμη κλίμακα Likert όσο και από την καταγραφή της άποψής τους στην ανοικτή ερώτηση, σύμφωνα με την οποία η ανακαίνιση των υποδομών αποτελεί, κατά τους συνοδούς, προτεραιότητα υψηλής ιεράρχησης.

Συνοψίζοντας, εκτιμάται ότι, τελικά, οι χρήστες του νοσοκομείου μένουν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες του, θέση που επιβεβαιώνεται από το γεγονός ότι όταν οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν στην ερώτηση εάν θα συνέστηναν το νοσοκομείο σε κάποιο δικό τους άνθρωπο με παρόμοιο πρόβλημα υγείας, στη συντριπτική τους πλειοψηφία απαντούν θετικά.

ABSTRACT

Measuring satisfaction with health care services in an Athens pediatric hospital

V. PAPAGIANNOPOULOU,¹ G. PIERRAKOS,² M. SARRIS,² J. YFANTOPOULOS¹

¹Department of Political Science and Public Administration, School of Law, Economic and Political Sciences, University of Athens, Athens, ²Technological Institute of Athens, Athens, Greece

Archives of Hellenic Medicine 2008, 25(1):73–81

OBJECTIVE The measurement of patient satisfaction with the healthcare services provided by a pediatric hospital in Athens as reported by the children's escorts. **METHOD** In order to measure the patients' satisfaction, a total of 1000 individuals were enrolled in the study, using a stratified sampling method. Specifically, children's escorts were asked to indicate their satisfaction with hospital admission procedures and the hospital personnel (medical, nursing, ad-

ministrative). Satisfaction was measured with the usage of a five-level Likert scale in which one represented complete dissatisfaction and 5 complete satisfaction. An open question was also included in order to provide the wider view of the escorts about the hospital services. Questionnaires were filled out by personal interview, during the period January–March 2004. **RESULTS** The response rate was estimated to be 70%. In total, 45.2% of the children's escorts were "very to completely satisfied" with the information provided by the hospital, and 49% were "very satisfied" with the hospital admission procedures, while 150 children's escorts were "completely dissatisfied". In addition, 54.3% of the children's escorts were "very to completely satisfied" with the politeness of the personnel, while 2.1% complained about the personnel's attitude. Medical services were rated with a mean value of 3.6, and nursing services with 3.4. In addition, 33.4% of the children's escorts were "very satisfied" with the politeness, 32.8% with the understanding and 32.1% with the services provided by administrative personnel. The hospital substructure was rated with a mean value of 2.4, while the majority of the children's escorts stated that the substructure needed to be renovated. **CONCLUSIONS** The evaluation of hospital services revealed that children's escorts were more satisfied that they had expected to be. The hospital personnel, and specifically the medical and nursing services were highly rated, improving the general profile of the hospital. Conversely, the children's escorts' satisfaction was negatively affected by the hospital substructure.

Key words: Healthcare system, Medical services, Nursing services, Quality of services, Satisfaction

Βιβλιογραφία

- SITZIA J, WOOD N. Patient satisfaction: A review of issues and concepts. *Soc Sci Med* 1997, 12:1829–1843
- DONABEDIAN A. The quality of care: How can it be assessed? *Arch Pathol Lab Med J* 1997, 11:1145–1150
- WARE J, SNYDER M, WRIGHT R, DAVIES A. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning* 1983, 6:247–263
- SITZIA J, WOOD N. οπ.π. σμ. 1
- ROSS C, FROMMELT G, HAZELWOOD L, CHANG R. The role of expectations in patient satisfaction with medical care. In: Cooper P (ed) *Health care marketing: A foundation for managed quality*. Gaithersburg, MD, Aspen, 1994:55–69
- KHAYAT K, SALTER B. Patient satisfaction surveys as a market research tool for general practices. *Br J Gen Pract* 1994, 44:215–219
- ZAHRLK, WILLIAMSG, EL-HADADA. Patient satisfaction with nursing care in Alexandria, Egypt. *Int J Nurs Stud* 1991, 28:337–342
- LEVOIS M, NGUYEN TD, ATTKISSON CC. Artifact in client satisfaction assessment: Experience in community mental health settings. *Evaluation and Program Planning* 1981, 4:139–150
- LEY P. Complaints made by hospital staff and patients: A review of the literature. *Bull Br Psychol* 1972, 25:115–120
- WALTZ CF, STRICKLAND OL, LENZ ER *Measurement in nursing research*. FA Davis Co, Philadelphia, 1991
- BARBOUR RS. The case of combining qualitative and quantitative approaches in health services research. *J Health Serv Res Policy* 1999, 4:39–43
- CONCATO J, FEINSTEIN A. Asking patients what they like: Overlooked attributes of patients satisfaction with primary care. *Am J Med* 1997, 102:399–406
- HARPOLE L, ORAV E, HICKEY M, POSTHER K, BRENNANT. Patient satisfaction in the ambulatory setting. *J Gen Intern Med* 1996, 11:431–434
- WALKER A, RESTUCCIA J. Obtaining information on patient satisfaction with hospital care: Mail versus telephone. *Health Serv Res* 1984, 19:291–306
- RHEE K, ALLEN R, BIRD J. Telephone vs mail response to an emergency department patient satisfaction survey. *Acad Emerg Med* 1998, 5:1121–1123
- CROW R, CAGE H, HAMPSON S, HART J, KIMBER A, STOREY L ET AL. *The measurement of satisfaction with healthcare: Implications for practice from a systematic review of the literature*. Health Technology Assessment NHS R&D HTA Programme, Southampton, UK, 2003, 13
- ΚΥΡΙΟΠΟΥΛΟΣ Γ, ΓΕΩΡΓΟΥΣΗ Ε, ΓΕΝΝΗΜΑΤΑ Α, ΜΩΚΟΥ Ν, ΣΩΜΑΡΑΚΗ Μ. Τι πιστεύουν οι ασθενείς για τα νοσοκομεία μας. *Ιατρικό Βήμα* 1990:19–27
- ΤΟΥΝΤΑΣ Γ, ΛΟΠΑΤΑΤΖΙΔΗΣ Θ, ΧΟΥΛΙΑΡΑ Λ. Έρευνα γνώμης και ικανοποίησης των ασφαλισμένων του ΙΚΑ από τις παρεχόμενες πρωτοβάθμιες υπηρεσίες. *Αρχ Ελλ Ιατρ* 2003, 20:497–503
- ΠΟΛΥΖΟΣ Ν, ΜΠΑΡΤΣΩΚΑΣ Δ, ΠΙΕΡΡΑΚΟΣ Γ, ΑΣΗΜΑΝΟΠΟΥΛΟΥ Ι, ΥΦΑΝΤΟΠΟΥΛΟΣ Ι. Συγκριτική ανάλυση μελετών ικανοποίησης ασθενών σε νοσοκομεία στην Αττική. *Αρχ Ελλ Ιατρ* 2005, 22:284–295
- ROBERT J, MINAH K, BENSON J. The public versus the World Health Organization on health system performance, Health Affairs, vol 20, no 3, May-June 2001. Eurobarometer 52.1 (1999); US and Canada data from Harvard School of Public Health (2000)
- DEVAUS D. *Analyzing social science data*. Sage Publ, London, 2002
- McKENNA H. *Nursing theories and models*. Routledge, London New York, 1997
- GOURLEY G, DUNCAN D. Patient satisfaction and quality of life: Humanistic outcomes. *Am J Manag Care* 1998, 4:746–752
- HALFON N, INKELAS M, MISTRY R, OLSON L. Satisfaction with health care for young children. *Pediatrics* 2004, 113:1965–1972

25. WEECH-MALDONADO R, MORALES LS, SPITZER K, ELLIOT M, HAYS RD. Racial and ethnic differences in parents' assessment of pediatric in medical aid managed care. *Health Serv Res* 2001, 36:575–594
26. SNELL J. Patients' assessment of medical care quality. *Hosp Top* 1996, 74:38–43
27. STEVEN I, DOUGLAS R. Dissatisfaction in general practice: What do patients really want? *Med J Aust* 1988, 148:280–282
28. CARMEL S. Satisfaction with hospitalization: A comparative analysis of three types of services. *Soc Sci Med* 1985, 21:1243–1249
29. LEITER M, HARVIE P, FRIZZELL C. The correspondence of patient satisfaction and nurse burn-out. *Soc Sci Med* 1998, 47:1611–1617

Corresponding author:

V. Papagiannopoulou, 19 Omirou street, GR-106 72 Athens, Greece
e-mail: vasilap@panafonet.gr

.....