

## ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ORIGINAL PAPER

# Η προστιθέμενη αξία των μετρήσεων ικανοποίησης των ασθενών

**ΣΚΟΠΟΣ** Η διερεύνηση της αναγκαιότητας διεξαγωγής ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών στις υπηρεσίες υγείας και η εκτίμηση της πολλαπλής χρησιμότητάς τους στην αξιολόγηση της ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας υγείας. **ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΣ** Η έρευνα ακολούθησε την ποιοτική μέθοδο προσέγγισης του ερευνητικού πεδίου με τη διενέργεια συνεντεύξεων και τη χρήση οδηγού συνέντευξης. Το δείγμα αφορούσε στη διερεύνηση της γνώμης των υπευθύνων των γραφείων ποιότητας σε 59 δημόσια νοσοκομεία των 7 υγειονομικών περιφερειών (ΥΠΕ) της χώρας. Η συλλογή δεδομένων διήρκεσε ένα εξάμηνο. **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ** Η έρευνα ανέδειξε ως κύριο εύρημα ότι σχεδόν το σύνολο του δείγματος (98,2%) εκτίμησε πως η διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών συνιστά έναν σημαντικό παράγοντα επίγνωσης που μπορεί να συμβάλει στην καλύτερη δυνατή διαχείριση των προβλημάτων τα οποία αντιμετωπίζουν σήμερα οι μονάδες υγείας στην καθημερινή τους λειτουργία. Μεταξύ των άλλων ερευνητικών ευρημάτων διαπιστώθηκε ότι ένα σημαντικό ποσοστό (66,1%) των νοσοκομείων του δείγματος χρησιμοποίησε δόκιμη μεθοδολογία μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών και η πλειονότητα του δείγματος (66,7%) θεώρησε ότι οι ασθενείς αποδέχονται θετικά τις έρευνες μέτρησης της ικανοποίησης αυτών των ιδίων. Ωστόσο, απαιτείται συστηματική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ασθενών για τη διεξαγωγή των εν λόγω ερευνών (96,5%). Βασική παράμετρος στη διαδικασία ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των ασθενών θεώρησαν ότι είναι η ενεργοποίηση των επαγγελματιών υγείας (98,2%). **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ** Τα κύρια ερευνητικά ευρήματα καταλήγουν στην εκφρασθείσα από σχεδόν το σύνολο του δείγματος επιθυμητή και αποδεκτή αναγκαιότητα διεξαγωγής των ερευνών σχετικά με την αξιολόγηση της ικανοποίησης των ασθενών. Μέσω των αποτελεσμάτων τους μπορούν να εντοπιστούν με εγκυρότητα και να αντιμετωπιστούν με αξιοπιστία τα περισσότερα από τα προβλήματα που προκύπτουν κατά την καθημερινή λειτουργία των νοσοκομείων, αποσκοπώντας στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών φροντίδας υγείας. Βασική, ικανή και αναγκαία συνθήκη για την ανάδειξη της πολλαπλής χρησιμότητας των μετρήσεων της ικανοποίησης των ασθενών είναι η συστηματική ενημέρωση και η ευαισθητοποίηση των ίδιων των ασθενών αφ' ενός και αφ' ετέρου η ενεργή αποδοχή και υποστήριξη των επαγγελματιών υγείας για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που ανακύπτουν κατά τη διεξαγωγή των εν λόγω ερευνών.

Η διερεύνηση της γνώμης των ασθενών-χρηστών, που θεωρείται ως ένας από τους σύγχρονους δείκτες αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας, αποτελεί ουσιώδες στοιχείο της διαχείρισης και λαμβάνεται υπ' όψη στον σχεδιασμό αλλαγών που υλοποιούν σήμερα τα περισσότερα συστήματα υγείας.<sup>1-3</sup>

Θεωρείται μορφή ανατροφοδότησης του συστήματος υγείας από την ίδια την κοινωνία, η οποία με την κρίση της

ενισχύει τον εντοπισμό προβλημάτων, τη λήψη διορθωτικών μέτρων, την αποτελεσματικότερη διαχείριση των δαπανών και κατά συνέπεια συνεισφέρει στην οργάνωση προγραμμάτων συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας.<sup>4,5</sup>

Εμπειρικές μελέτες κατέγραψαν ότι η ικανοποίηση των ασθενών επηρεάζεται από τη θεραπευτική σχέση μεταξύ του λειτουργού υγείας και του ασθενούς, τη θεραπευτι-

ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ 2017, 34(1):49-57  
ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2017, 34(1):49-57

Α. Γούλα,<sup>1</sup>  
Μ. Σαρρής,<sup>1</sup>  
Γ. Πιερράκος,<sup>1</sup>  
Ν. Σπυρόπουλος,<sup>1</sup>  
Κ. Βουρλιώτου,<sup>2</sup>  
Ι. Νικολαδός<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων-  
Διοίκησης Μονάδων Υγείας  
και Πρόνοιας, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό  
Ίδρυμα Αθήνας, Αθήνα  
<sup>2</sup>Υπουργείο Υγείας, Τμήμα Ποιότητας  
και Αποδοτικότητας, Αθήνα

The added value of patient  
satisfaction measurements

Abstract at the end of the article

### Λέξεις ευρητηρίου

Ικανοποίηση ασθενών  
Νοσοκομειακή περίθαλψη  
Ποιότητα υπηρεσιών υγείας

Υποβλήθηκε 7.3.2016  
Εγκρίθηκε 21.3.2016

κή αποτελεσματικότητα και τη σχετιζόμενη με την υγεία ποιότητα ζωής του ασθενούς,<sup>6</sup> την τεχνική δεξιότητα και ικανότητα του λειτουργού υγείας, την ενημέρωση και την εκπαίδευση προς τον ασθενή, το περιβάλλον του νοσοκομείου, την ποιότητα των υποδομών και των υποστηρικτικών υπηρεσιών, το κόστος των υπηρεσιών, καθώς και την εκπλήρωση των προσδοκιών του.<sup>7-11</sup> Οι προσδοκίες αναφέρονται σε δύο είδη. Το πρώτο είδος είναι οι προσδοκίες που έχει ο ασθενής για τις πιθανές υπηρεσίες τις οποίες θα λάβει και το δεύτερο οι προσδοκίες που έχει για τις υπηρεσίες τις οποίες θα επιθυμούσε να λάβει.<sup>12</sup> Πρόσφατες μελέτες υποδεικνύουν ότι οι προσδοκίες των ασθενών και των λειτουργών υγείας θα πρέπει να συνδέονται με σκοπό την εξασφάλιση της καλύτερης θεραπευτικής συμμαχίας και συνεργασίας.<sup>13,14</sup>

Με την παρούσα έρευνα επιχειρείται η διερεύνηση των απόψεων των λειτουργών υγείας και συγκεκριμένα των υπευθύνων των γραφείων ποιότητας των δημοσίων νοσοκομείων σχετικά με την αναγκαιότητα διεξαγωγής ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών στις υπηρεσίες υγείας, τον ασφαλέστερο τρόπο συλλογής αξιόπιστων πληροφοριών-δεδομένων, τις δυσκολίες της εφαρμογής μεθόδων μέτρησης της ικανοποίησης, τον βαθμό υποστήριξης των λειτουργών υγείας για την αντιμετώπιση προβλημάτων που προκύπτουν κατά τη διεξαγωγή των ερευνών, καθώς και την προστιθέμενη αξία με τη σύνδεση των αποτελεσμάτων των εν λόγω ερευνών με τη στρατηγική του νοσοκομείου για τη βελτίωση της ποιότητας και της αποδοτικότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

## ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Η έρευνα διεξήχθη σε 59 δημόσια νοσοκομεία των 7 υγειονομικών περιφερειών (ΥΠΕ) της χώρας. Αναλυτικά, το δείγμα της έρευνας αφορούσε στους υπεύθυνους των γραφείων ποιότητας 5 νοσοκομείων από την 1η ΥΠΕ, 8 νοσοκομείων από τη 2η ΥΠΕ, 9 νοσοκομείων από την 3η ΥΠΕ, 14 νοσοκομείων από την 4η ΥΠΕ, 5 νοσοκομείων από την 5η ΥΠΕ, 15 νοσοκομείων από την 6η ΥΠΕ και 3 νοσοκομείων από την 7η ΥΠΕ.

Η διαδικασία της έρευνας συντονίστηκε από τη Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας του Υπουργείου Υγείας. Η μέθοδος δειγματοληψίας που εφαρμόστηκε ήταν η στρωματοποιημένη δειγματοληψία και η έρευνα διήρκεσε 6 μήνες. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν με τη μέθοδο της ημιδομημένης συνέντευξης και τη χρήση οδηγού συνέντευξης, η διάρθρωση του οποίου στηρίχθηκε σε τέσσερις θεματικές ενότητες με συνολικά 13 ερωτήσεις ανοικτού τύπου. Επιλέχθηκε ο συγκεκριμένος τύπος ερωτήσεων προκειμένου το κάθε άτομο που συμμετέχει στην έρευνα να μπορεί να εκθέσει πληρέστερα την άποψή του για το υπό εξέταση θέμα. Οι ενότητες του οδηγού συνέντευξης αφορούσαν (α) στη μεθοδολογία μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών, (β) στον βαθμό συμμετοχής

των ασθενών και στις δυσκολίες εφαρμογής της μέτρησης, (γ) στην ενεργοποίηση των στελεχών στη διεξαγωγή των ερευνών, (δ) στην αξιοποίηση των αποτελεσμάτων μέτρησης της ικανοποίησης ασθενών στη στρατηγική του νοσοκομείου για τη βελτίωση της ποιότητας και της αποδοτικότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

Για την επεξεργασία του υλικού των συνεντεύξεων χρησιμοποιήθηκαν οι τεχνικές ανοικτής κωδικοποίησης και κωδικοποίησης άξονα. Πραγματοποιήθηκε ανάλυση περιεχομένου, όπου οι γραπτές απαντήσεις έλαβαν τη μορφή ποσοτικών δεδομένων. Επιλέχθηκε η συγκεκριμένη μέθοδος επειδή οδηγεί στη συστηματική κωδικοποίηση του γραπτού λόγου και, ως εκ τούτου, αντιστοιχεί στην ποσοτικοποίηση των απαντήσεων των ανοικτών ερωτήσεων.<sup>15</sup> Τέλος, για τη στατιστική επεξεργασία-ανάλυση των δεδομένων εφαρμόστηκε το λογισμικό πρόγραμμα Statistical Package for Social Sciences (SPSS), έκδοση 17.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

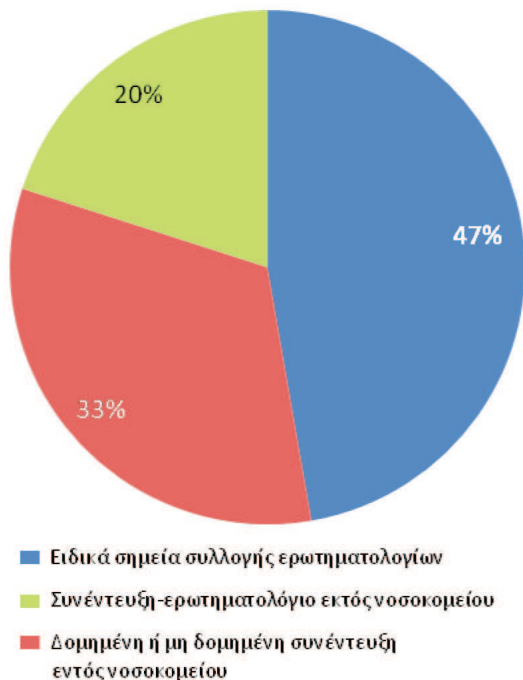
### Μεθοδολογία μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών

Η πλειονότητα του δείγματος (66,1%) εφαρμόζεε δοκιμη μεθοδολογία σε σχέση με το υπόλοιπο 33,9% που δεν εφαρμόζεε ή είχε εφαρμόσει περιστασιακά κατά το παρελθόν. Το ποσοστό που εφαρμόζεε έρευνες ικανοποίησης ασθενών διακινούσε ερωτηματολόγια που σχεδίασαν είτε οι υπεύθυνοι των νοσοκομείων είτε το Υπουργείο Υγείας τόσο για τους εσωτερικούς όσο και για τους εξωτερικούς ασθενείς, είτε διέθεταν σημεία συλλογής ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών στους χώρους του νοσοκομείου, ενώ κάποια πραγματοποιούσαν συνεντεύξεις στους ασθενείς είτε στον χώρο του νοσοκομείου είτε εκτός αυτού με τη μορφή της τηλεφωνικής συνέντευξης.

Οι ερωτώμενοι, σε ποσοστό 66,7%, γνώριζαν αντίστοιχες έρευνες ικανοποίησης ασθενών τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, σε αντίθεση με το 33,3% που δεν γνώριζε.<sup>16-19</sup> Στην ερώτηση σχετικά με το ποια μέθοδο θεωρούσαν ως την ασφαλέστερη για τη συλλογή δεδομένων, οι υπεύθυνοι των γραφείων ποιότητας των νοσοκομείων, σε ποσοστό 47%, πρόταξαν τη χωροθέτηση ειδικών-διακριτών σημείων συλλογής των ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών, καθώς θεωρούσαν ότι πλεονεκτούν στο θέμα του κόστους και στη διαφύλαξη της ανωνυμίας, ενώ, παράλληλα, ισχυρίζονταν ότι αποτελούν ένα ευπρόσιτο μέσο ελεύθερης έκφρασης γνώμης. Επίσης, ποσοστό 33% επέλεξε ως ασφαλέστερο τρόπο τη δομημένη ή τη μη δομημένη συνέντευξη εντός του νοσοκομείου, λόγω της διευκόλυνσης του ασθενούς και της προσωπικής σχέσης μεταξύ του ασθενούς και των λειτουργών υγείας, παρ'όλο που με αυτόν τον τρόπο δεν εξασφαλίζεται η ανωνυμία, ενώ το υπόλοιπο 20% θεώρησε ότι η συνέντευξη-ερωτηματολόγιο εκτός νο-

σοκομειακού χώρου, όταν ο ασθενής είναι σπίτι του, είτε με προσωπική επαφή είτε μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας είτε με ανάρτηση στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου είτε ακόμη με ταχυδρομική επικοινωνία, είναι ο καλύτερος τρόπος. Η πλειονότητα του δείγματος θεώρησε ότι η υποστήριξη ενός ερευνητή ή ενός εξωτερικού συνεργάτη στη συλλογή και την ανάλυση των δεδομένων θα ήταν χρήσιμη, ενώ επισήμαναν ότι για την επιτυχία της έρευνας θα έπρεπε να υπάρχει πρώτα μια ενημέρωση σχετικά με την αναγκαιότητα υλοποίησης της έρευνας τόσο στο προσωπικό όσο και στους ασθενείς (εικ. 1).

Στην ερώτηση σχετικά με το ποια υπηρεσία ή τμήμα μπορεί να αξιολογήσει καλύτερα ο ασθενής, ποσοστό 89,3% του δείγματος εκτίμησε ότι οι ασθενείς μπορούν να αξιολογήσουν την ιατρική υπηρεσία αναφορικά με την ποιότητα της ιατρικής φροντίδας, τη συμπεριφορά των ιατρών, καθώς και την ψυχολογική υποστήριξη που δέχονται. Ως προς τη νοσηλευτική υπηρεσία, ποσοστό 92,9% θεώρησε ότι οι ασθενείς μπορούν να αξιολογήσουν αξιόπιστα τις νοσηλευτικές υπηρεσίες κρίνοντας την εξυπηρέτηση που δέχονται, τη συμπεριφορά, την ψυχολογική υποστήριξη και την κατανόηση στο πρόβλημα υγείας τους. Ως προς τη διοικητική υπηρεσία, ποσοστό 64,3% απάντησε ότι ο ασθενής μπορεί να αξιολογήσει τις διοικητικές υπηρεσίες που παρέχει ένα νοσοκομείο εκφέροντας άποψη σχετικά με τη συμπεριφορά του διοικητικού προσωπικού και την

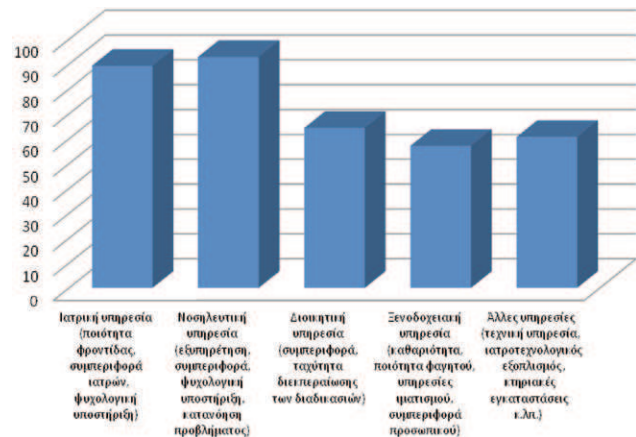


**Εικόνα 1.** Ασφαλέστερη μέθοδος συλλογής δεδομένων μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών.

ταχύτητα διεκπεραίωσης των διαδικασιών. Ως προς την ξενοδοχειακή εξυπηρέτηση, ποσοστό 57,1% θεώρησε ότι ο ασθενής είναι σε θέση να αξιολογήσει αξιόπιστα την ξενοδοχειακή υπηρεσία του νοσοκομείου αναφορικά με την καθαριότητα στους χώρους, την ποιότητα του φαγητού, τις υπηρεσίες ιματισμού, καθώς και τη συμπεριφορά του προσωπικού που απασχολείται στον εν λόγω χώρο. Τέλος, ποσοστό 60,7% του δείγματος εκτίμησε ότι οι ασθενείς μπορούν να αξιολογήσουν αξιόπιστα άλλες υπηρεσίες του νοσοκομείου και τμήματα, όπως το γραφείο υποδοχής, το τμήμα ελέγχου ποιότητας, την τεχνική υπηρεσία, τον ιατροτεχνολογικό εξοπλισμό, τη βιοϊατρική τεχνολογία, τις κτηριακές εγκαταστάσεις, καθώς και τον βαθμό προστασίας των δικαιωμάτων τους (εικ. 2).

**Συμμετοχή ασθενών και δυσκολίες εφαρμογής ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης ασθενών**

Σχετικά με το ερώτημα αν έχουν διαγνωστεί δυσκολίες από την πλευρά των ασθενών ως προς τον βαθμό αποδοχής και συμμετοχής τους στις έρευνες μέτρησης της ικανοποίησης των ίδιων, ποσοστό 93,1% των νοσοκομείων απάντησαν ότι έχουν εντοπιστεί αρκετές δυσκολίες. Οι δυσκολίες που μπορεί να παρουσιαστούν σε μια τέτοια διαδικασία εστιάζονται στην άρνηση των ασθενών να συμμετάσχουν, λόγω της επιφυλακτικότητάς τους και της έλλειψης ενημέρωσής τους, ενώ, πολλές φορές, μπορεί να μη βρίσκονται στην κατάλληλη σωματική και ψυχοσυναισθηματική κατάσταση για να απαντήσουν αξιόπιστα. Επίσης, οι εν λόγω δυσκολίες μπορεί να οφείλονται στην έλλειψη εκπαίδευσης-ενημέρωσης του προσωπικού για τέτοιου είδους έρευνες, στον φόρτο εργασίας των λειτουργών υγείας, στη μη ύπαρξη επαρκούς και ειδικού προσωπικού ή και στην έλλειψη οργανωμένων μεθόδων αξιολόγησης. Άλλες δυσκολίες μπορεί να είναι η ηλικία του ασθενούς, το εκπαιδευτικό και



**Εικόνα 2.** Υπηρεσίες-τμήματα που μπορεί να αξιολογήσει ο ασθενής.

το πολιτισμικό του επίπεδο, τα μακροσκελή και χρονοβόρα ερωτηματολόγια, τα οποία μπορεί να περιέχουν δύσκολες έννοιες που δεν μπορεί να κατανοήσει ο ασθενής, ενώ ενδέχεται να παρατηρηθεί έμμεση επιρροή της στάσης του ασθενούς και της ελεύθερης έκφρασης της γνώμης του. Τέλος, η έλλειψη αξιόπιστων και έγκυρων εργαλείων μέτρησης και αξιολόγησης της ικανοποίησης των ασθενών μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα.

Στην ερώτηση σχετικά με το εάν οι ασθενείς είναι έτοιμοι να αποδεχθούν τέτοιου είδους έρευνες, ποσοστό 66,7% του δείγματος θεώρησε ότι είναι σε θέση να τις αποδεχθούν. Προϋπόθεση, βέβαια, για το δείγμα που απάντησε θετικά είναι η εκ των προτέρων ενημέρωση των ασθενών ώστε να ευαισθητοποιηθούν για τον σκοπό της έρευνας, η μη παραβίαση των δικαιωμάτων τους και η εξασφάλιση της ανωνυμίας τους. Εξ ίσου σημαντική προϋπόθεση, σύμφωνα με το δείγμα της έρευνας, είναι η εκπαίδευση των λειτουργών υγείας στην επεξεργασία των δεδομένων. Οι ερωτώμενοι επίσης εξέφρασαν τη γνώμη ότι οι νεότεροι σε ηλικία ασθενείς είναι περισσότερο πρόθυμοι να συμμετέχουν σε έρευνες και θεωρούσαν ότι ένα ποσοστό των ασθενών αναζητούν τη διενέργεια ανάλογων ερευνών, κυρίως λόγω των απαιτήσεων και των προσδοκιών που έχουν από έναν νοσοκομειακό χώρο.

Επίσης, ποσοστό 96,5% του δείγματος θεώρησε ότι θα ωφελούσε πρωτίστως μια ενημέρωση-ευαισθητοποίηση των ασθενών για τη συμμετοχή τους σε έρευνες ικανοποίησης. Η ενημέρωση των ασθενών για το συγκεκριμένο θέμα, όπως αναφέρουν οι υπεύθυνοι ποιότητας των νοσοκομείων, θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί μέσω ατόμων με εξειδικευμένες γνώσεις στο θέμα, με διαφημιστική προώθηση του Υπουργείου Υγείας, με έντυπα τα οποία θα διανέμονταν στους ασθενείς ή ακόμη και με συμμετοχή των μέσων μαζικής ενημέρωσης. Ταυτόχρονα, τονίζουν ότι χρειάζεται ενημέρωση-ευαισθητοποίηση των λειτουργών υγείας, ώστε να είναι λιγότερο επιφυλακτικοί σε τέτοιου είδους έρευνες. Για την επιτυχία της έρευνας θεωρούσαν ότι απαιτείται οργάνωση, σχεδιασμός και τα αποτελέσματα να χρησιμοποιούνται για τη βελτιστοποίηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών τους.

### Ενεργοποίηση των λειτουργών υγείας

Ποσοστό 87,7% του δείγματος θεώρησε ότι οι λειτουργοί υγείας μπορούν να συνεισφέρουν σε έρευνες μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών, σε αντίθεση με το υπόλοιπο ποσοστό. Συγκεκριμένα, πρότειναν σχετική εκπαίδευση και καλλιέργεια κουλτούρας συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και καλλιέργειας του ασθενοκεντρικού μοντέλου κουλτούρας. Θεωρούσαν ότι

οι πλέον κατάλληλοι για τη διενέργεια του συγκεκριμένου είδους έρευνας είναι οι εργαζόμενοι του νοσοκομειακού χώρου, καθώς είναι αυτοί που έρχονται σε επαφή καθημερινά με τους ασθενείς και μπορούν να τους ενημερώνουν και να τους παρακινούν. Το μόνο πρόβλημα που μπορεί να λειτουργήσει αρνητικά είναι ο φόρτος εργασίας. Συνεπώς, σύμφωνα με το 98,2% του δείγματος, θα ωφελούσε πρωτίστως η ενημέρωση-ευαισθητοποίηση των λειτουργών υγείας στην προστιθέμενη αξία και η πολλαπλή χρησιμότητα των ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών ώστε να αισθάνονται ότι οι ίδιοι συμμετέχουν στη βελτίωση των υπηρεσιών του νοσοκομείου και στη βελτίωση της παρεχόμενης φροντίδας προς τον ασθενή και ότι η σχετική συμμετοχή αναγνωρίζεται από τους ίδιους τους ασθενείς. Προϋπόθεση θεωρούσαν ότι είναι η υποστήριξη από τη διοίκηση του νοσοκομείου.

### Αξιοποίηση των αποτελεσμάτων στη στρατηγική του νοσοκομείου για τη βελτίωση της ποιότητας και της αποδοτικότητας των παρεχομένων υπηρεσιών

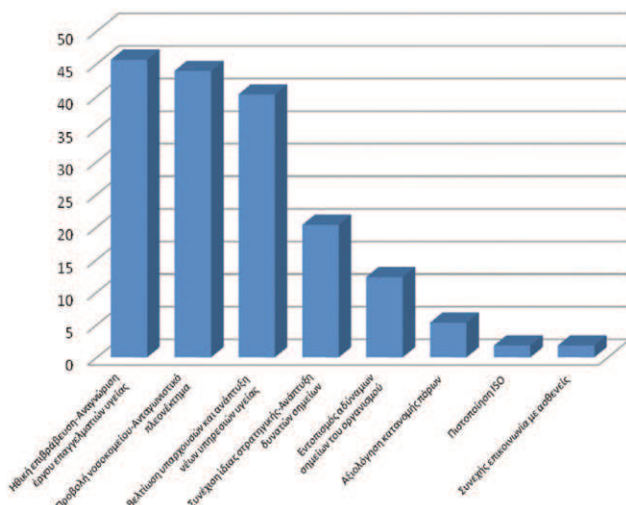
Στην ερώτηση σχετικά με το αν θα έβλαπταν την εικόνα του νοσοκομείου τυχόν αρνητικά αποτελέσματα που θα προέκυπταν από μια έρευνα ικανοποίησης ασθενών, ποσοστό 50% του δείγματος δήλωσε ότι δεν θα την έβλαπτε, αλλά, αντίθετα, τα αρνητικά αποτελέσματα θα μπορούσαν να συμβάλλουν στη βελτιστοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών και των γενικότερων διαδικασιών των νοσοκομείων. Το υπόλοιπο 50% θεώρησε ότι τα αρνητικά σχόλια επιβαρύνουν τη φήμη του νοσοκομείου.

Η συντριπτική πλειονότητα (98,25%) θεώρησε ότι οι έρευνες μέτρησης της ικανοποίησης ασθενών ενισχύουν τα νοσοκομεία να εντοπίσουν προβλήματα και να καταδείξουν τα αδύνατα σημεία του οργανισμού ή αυτά που χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης, προκειμένου να αποφασιστούν οι κατάλληλες ενέργειες για τη γενικότερη βελτίωση της εικόνας τους, των παρεχομένων υπηρεσιών και της ποιότητάς τους. Υποστηρίζουν δε ότι, εάν οι προβληματισμοί που προκύπτουν από τις μετρήσεις ικανοποίησης των ασθενών ληφθούν σοβαρά υπ' όψη από τις διοικήσεις, εκτός από το όφελος του ασθενούς, την ικανοποίησή του και την ανάπτυξη επιτυχούς επικοινωνίας μεταξύ των ίδιων των λειτουργών υγείας και αυτών με τον ασθενή, θα υπάρξει επανασχεδιασμός στόχων, αναθεώρηση των εφαρμοζόμενων διαδικασιών, οργανωτικές μεταβολές ή αλλαγές συμπεριφοράς και γενικότερη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του νοσοκομείου.

Οι υπεύθυνοι των γραφείων ποιότητας των νοσοκομείων, στην ερώτηση πώς θα χρησιμοποιούσαν τα θετικά αποτελέσματα μιας έρευνας ικανοποίησης ασθενών, σε

ποσοστό 45,6% δήλωσαν ότι πρωτίστως θα κοινοποιούσαν τα αποτελέσματα στους εργαζόμενους και θα τα χρησιμοποιούσαν ως μέσο ηθικής αναγνώρισης και επιβράβευσης και ως ένα επί πλέον κίνητρο για συνέχιση της άριστης εργασίας τους. Ακόμη, ποσοστό 43,9% εξέφρασε τη γνώμη ότι τα θετικά αποτελέσματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν επίσης για την προβολή του νοσοκομείου τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό του περιβάλλον και μπορούν να προσδώσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στο νοσοκομείο έναντι άλλων ιδιωτικών ή δημόσιων υγειονομικών οργανισμών της συγκεκριμένης γεωγραφικής περιοχής. Επί πλέον, ποσοστό 40,3% θεώρησε ότι οι έρευνες μέτρησης της ικανοποίησης ασθενών μπορεί να αποτελέσουν ένα κίνητρο συνέχισης της βελτίωσης των υπάρχουσών υπηρεσιών μέσω καινοτόμων μεθόδων φροντίδας αλλά και κίνητρο ανάπτυξης νέων υπηρεσιών. Συνέχιση της ίδιας στρατηγικής και ανάπτυξη των δυνατών σημείων του νοσοκομείου δήλωσε το 20,3% του δείγματος, ενώ το 12,3% εκτίμησε ότι θα εντοπιζόνταν πεδία δυσλειτουργικότητας και θα ετίθεντο ζητήματα επανελέγχου των διαδικασιών και των ροών εργασίας. Ένα χαμηλό ποσοστό (5,3%) ανέφερε ότι θα χρησιμοποιούσε τα αποτελέσματα για την αξιολόγηση της κατανομής των πόρων και στις διαχειριστικές αποφάσεις, ενώ μόλις το 1,8% θα προσπαθούσε να πιστοποιηθεί με σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και παρόμοιο ποσοστό (1,8%) θα συνέχιζε την τακτική ηλεκτρονική επικοινωνία με τους ασθενείς (εικ. 3).

Στην ερώτηση κατά πόσο τα αποτελέσματα μέτρησης της ικανοποίησης ασθενών θα επηρεάσουν τις μελλοντικές αποφάσεις του οργανισμού υγείας, ποσοστό 98,3% απάντησε ότι τα αποτελέσματα σαφώς και θα επηρεάσουν μελλοντικές αποφάσεις σε διάφορους τομείς και δράσεις.



**Εικόνα 3.** Χρησιμοποίηση θετικών αποτελεσμάτων έρευνας μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών.

Συγκεκριμένα, τόνισαν ότι θα επηρεάσουν τον επιχειρησιακό και τον στρατηγικό σχεδιασμό, τις διαδικασίες λήψης μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων αποφάσεων και διαμόρφωσης των αντίστοιχων στόχων του νοσοκομείου, τη θέσπιση προτεραιοτήτων και τον σχεδιασμό μελλοντικών προγραμμάτων εξυπηρέτησης ασθενών στα τμήματα εξωτερικών ιατρείων (ΤΕΙ), στα τμήματα επειγόντων περιστατικών (ΤΕΠ), καθώς και σε άλλα τμήματα του νοσοκομείου. Επιπρόσθετα, θεωρούσαν ότι θα επηρεάσουν τις γενικότερες οργανωτικές μεταβολές, την αλλαγή συμπεριφοράς, εάν είναι αναγκαίο, των λειτουργών υγείας προς τους ασθενείς, τη βελτίωση της ποιότητας, τον εντοπισμό των αδύναμων σημείων του οργανισμού, τη χρηστή διαχείριση των πόρων του οργανισμού και την τοποθέτηση του κατάλληλου εργαζόμενου στην κατάλληλη θέση ώστε να βελτιωθεί η λειτουργία του νοσοκομείου. Ακόμη, υποστήριξαν ότι τα αποτελέσματα μέτρησης θα επηρεάσουν την προσπάθεια εξάλειψης των αρνητικών αποτελεσμάτων και των αδύναμων σημείων, τη θέσπιση κινήτρων στους επαγγελματίες υγείας, την κάλυψη των προσδοκιών των ασθενών-χρηστών, τη βελτίωση της υλικοτεχνικής υποδομής του οργανισμού και γενικότερα τη βελτίωση του προφίλ και της δημόσιας εικόνας του οργανισμού.

Τέλος, από την ανάλυση των αποτελεσμάτων παρατηρήθηκε ότι στο σύνολο των νοσοκομείων που εφαρμόζουν δόκιμη μεθοδολογία μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών ποσοστό 97,3% εκτίμησε ότι οι έρευνες αυτές μπορεί να συνδράμουν στην αντιμετώπιση προβλημάτων. Συνεπώς, οι έρευνες μέτρησης της ικανοποίησης ασθενών στα συγκεκριμένα νοσοκομεία του δείγματος διεξήχθησαν με επίγνωση της αναγκαιότητάς τους. Επί πλέον, διαπιστώθηκε μια ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ της μεταβλητής ευαισθητοποίηση-ενημέρωση προσωπικού στη συνεισφορά τους στην εφαρμογή μεθόδων μέτρησης ικανοποίησης ασθενών και της μεταβλητής ευαισθητοποίηση-ενημέρωση ασθενών προκειμένου να συμμετάσχουν στις έρευνες ( $p=0,0005 < 0,05$ ,  $p=0,701$ ), εύρημα που ενισχύει την άποψη ότι για την επιτυχία των ερευνών είναι αναγκαία η ενεργοποίηση-ευαισθητοποίηση τόσο των λειτουργών υγείας όσο και των ασθενών στις εν λόγω έρευνες.

**ΣΥΖΗΤΗΣΗ**

Κύριος σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν η διερεύνηση της αναγκαιότητας διεξαγωγής των ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης ασθενών στις υπηρεσίες υγείας, η καταγραφή του ασφαλέστερου τρόπου συλλογής αξιόπιστων δεδομένων, οι δυσκολίες που προκύπτουν κατά τη διεξαγωγή των ερευνών, η ενεργοποίηση των λειτουργών υγείας κατά τη διεξαγωγή αυτών, καθώς και η αξιοποίηση

των αποτελεσμάτων των ερευνών με τη στρατηγική βελτιστοποίησης της ποιότητας και της αποδοτικότητας.

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας διαπιστώθηκε ότι η πλειονότητα των υπευθύνων των γραφείων ποιότητας των νοσοκομείων του δείγματος υποστήριζαν με εναργή τρόπο τη διεξαγωγή των εν λόγω ερευνών, καθώς θεωρούσαν ότι τα αποτελέσματα ενισχύουν τη διαμόρφωση της μελλοντικής στρατηγικής του νοσοκομείου και αποτελούν τις κύριες πηγές πληροφοριών για τον επανασχεδιασμό των στόχων, την αναθεώρηση των διαδικασιών, τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας, τη θέσπιση προτεραιοτήτων, τον εντοπισμό των αδύνατων σημείων του νοσοκομείου, τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας, τη θέσπιση κινήτρων στους εργαζόμενους, τις οργανωτικές μεταβολές, την αλλαγή συμπεριφοράς και τη βελτίωση της δημόσιας εικόνας των νοσοκομείων.

Υποστήριζαν ακόμη ότι ο ασθενής μπορεί να αξιολογήσει και να εκφέρει άποψη για όλες τις υπηρεσίες του νοσοκομείου και συνέστησαν ως ασφαλέστερο τρόπο συλλογής των δεδομένων τη χωροθέτηση ειδικών-διακριτών σημείων συλλογής των ερωτηματολογίων λόγω του μειωμένου κόστους, της ανωνυμίας και της ελεύθερης έκφρασης. Προϋπόθεση για την επιτυχή διεξαγωγή και αξιοποίηση των ερευνών αυτών θεώρησαν την υποστήριξη ενός εξωτερικού συνεργάτη-ερευνητή και τη χρησιμοποίηση ενός αξιόπιστου και έγκυρου εργαλείου μέτρησης. Οι δυσκολίες διεξαγωγής των ερευνών εντοπίζονται στην ελλιπή ενημέρωση-ευαισθητοποίηση και στην εκπαίδευση τόσο των ασθενών όσο και των λειτουργών υγείας για την αναγκαιότητα εφαρμογής ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών, καθώς και στον φόρτο εργασίας του προσωπικού. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η επιτυχή διεξαγωγή των εν λόγω ερευνών βασίζεται στην ενεργή συμμετοχή των ασθενών-χρηστών και στην ενεργοποίηση των λειτουργών υγείας.

Η ενεργή συμμετοχή των ασθενών-χρηστών των υπηρεσιών υγείας επιτυγχάνεται μέσω των ερευνών αυτών, επειδή οι ασθενείς καλούνται να περιγράψουν τις εμπειρίες από την επαφή τους με το σύστημα υγείας, να γνωστοποιήσουν αρνητικά και θετικά σχόλια, να δηλώσουν τον βαθμό ικανοποίησής τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να αξιολογήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών που χρησιμοποίησαν.<sup>20</sup> Ουσιαστικά, μέσω της ενεργής συμμετοχής τους ενδυναμώνονται να λάβουν μέρος στον σχεδιασμό, στη διαχείριση και στην αναθεώρηση των υπηρεσιών που χρησιμοποιούν<sup>21</sup> και κατ'επέκταση να διασφαλίσουν και να προάγουν την ικανοποίησή τους.<sup>22</sup>

Προϋπόθεση επιτυχίας της ενεργής συμμετοχής των ασθενών είναι η εφαρμογή του συμμετοχικού μοντέλου κουλτούρας-διοίκησης, σύμφωνα με το οποίο όσοι συμμε-

τέχουν έχουν ενεργό ρόλο στη λήψη αποφάσεων, καθώς και άμεση και καθοριστικής σημασίας θέση στη διαμόρφωση σχετικής πολιτικής.<sup>23</sup> Η φιλοσοφία του συμμετοχικού μοντέλου στηρίζεται στην αρχή ότι οι ασθενείς και οι λειτουργοί υγείας θεωρούνται συν-διαμορφωτές των υπηρεσιών.<sup>24</sup>

Σε έρευνα που διεξήχθη σε 79 νοσοκομεία της χώρας διαπιστώθηκε ότι δύο στις τρεις επιτυχείς δοκιμασίες για την ενεργή συμμετοχή στις σχετικές έρευνες των χρηστών υπηρεσιών υγείας σε δημόσια νοσοκομεία συνδέονται άμεσα με την κουλτούρα-νοοτροπία των ανθρώπων του οργανισμού τόσο σε επίπεδο ανώτατης διοίκησης όσο και σε επίπεδο προσωπικού πρώτης γραμμής. Ο ρόλος της κουλτούρας παρουσιάζεται τόσο ισχυρός, ώστε φαίνεται να υπερνικά την απουσία κατευθυντήριων οδηγιών και ελεγκτικών μηχανισμών από πλευράς κεντρικής διοίκησης-υπουργείου και περιφερειακών οργάνων, καθώς και την έλλειψη σύγχρονων τεχνικών διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων.<sup>25</sup>

Η ενεργοποίηση των λειτουργών υγείας στην αποδοχή και στην εκπόνηση ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης ασκεί επίσης ουσιαστικό ρόλο αναβάθμισης του σημαντικότερου συντελεστή παραγωγής, του ίδιου του ανθρώπινου δυναμικού.<sup>26</sup> Το θεωρητικό πλαίσιο των οικονομικών και της διοίκησης υγείας έχει καταδείξει ότι σε συνθήκες ύφεσης, όπως οι σημερινές, η αύξηση της νοσηρότητας σε συνδυασμό με τη μείωση των εισοδημάτων προκαλούν αύξηση της ζήτησης των δημόσιων υπηρεσιών.<sup>27</sup> Καθίσταται λοιπόν επιτακτική η ανάγκη μιας νέας φιλοσοφίας, μιας νέας κουλτούρας, ενός νέου μοντέλου διοίκησης που θα στοχεύει στην ανάπτυξη της υπευθυνότητας όλων των μελών του νοσοκομείου για τη συνειδητή ενεργοποίηση των ανθρωπίνων παραγωγικών δυνάμεών του.<sup>28</sup>

Η πρόκληση που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι λειτουργοί υγείας είναι η ολοκλήρωση των υπηρεσιών σε ένα αποτελεσματικό σύνολο το οποίο θα παρέχει βελτιωμένη φροντίδα, περιορίζοντας το κόστος και παρέχοντας ικανοποίηση. Εάν οι λειτουργοί υγείας χρησιμοποιήσουν τις πληροφορίες και την εμπειρία των ασθενών, μπορούν να διενεργήσουν διορθωτικές παρεμβάσεις οι οποίες όχι μόνο θα αυξήσουν την ικανοποίησή τους αλλά και θα οδηγήσουν σε θετική ανταπόκριση προς τις θεραπευτικές οδηγίες, την ταχύτερη ανάρρωση και τη μείωση του χρόνου νοσηλείας.<sup>29</sup>

Το δικαίωμα έκφρασης του ασθενούς δείχνει ουσιαστικά την ευθύνη που έχει το προσωπικό για τη συλλογή αυτών των πληροφοριών.<sup>30</sup> Η κουλτούρα της υπευθυνότητας και η κουλτούρα της ποιότητας στην παροχή υγειονομικών υπηρεσιών θα πρέπει να αποτελέσουν τη νέα φιλοσοφία και νοοτροπία των επαγγελματιών υγείας. Μια κουλτούρα που δίνει έμφαση στη μάθηση, στη συμμετοχική εργασία

και στην εστίαση στον πελάτη-χρήστη αποτελεί το κλειδί για πρόοδο στη βελτίωση της ποιότητας.<sup>28</sup>

Υποστηρίζεται ότι επιτυχημένα νοσοκομεία είναι αυτά που περιλαμβάνουν την ικανοποίηση των ασθενών στο σύστημα αξιολόγησης της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών και, επίσης, λαμβάνουν υπ' όψη τα εν λόγω αποτελέσματα στη διαδικασία λήψης όλων των διοικητικών και των οικονομικών αποφάσεων.<sup>31</sup>

Ωστόσο, αν και έχει αναγνωριστεί η σημαντικότητα της μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών, ορισμένοι ερευνητές διατυπώνουν επιφυλάξεις σχετικά με τα αποτελέσματα των μετρήσεων και επισημαίνουν ότι τα ευρήματα βασίζονται σε υποκειμενικές απόψεις και κατ' επέκταση δεν επαρκούν για μια ολοκληρωμένη αξιολόγηση των υπηρεσιών υγείας, πάντοτε δε πρέπει να συσχετίζονται με άλλους δείκτες και στοιχεία ικανά να προσδώσουν μια περισσότερο αντικειμενική πολυκριτηριακή προσέγγιση.<sup>32</sup>

Θεωρείται ότι οι λόγοι που έχουν οδηγήσει στην αμφισβήτηση της χρησιμότητας των μετρήσεων της ικανοποίησης των ασθενών σχετίζονται (α) με την έλλειψη επιστημονικής και τεχνικής γνώσης των ασθενών να αξιολογήσουν την ποιότητα της φροντίδας, (β) με τη σωματική και την ψυχοσυναισθηματική κατάσταση των ασθενών που τους επηρεάζει στη διατύπωση αξιολογικών κρίσεων, (γ) με την ταχύτητα εναλλαγής των παρεμβάσεων, των διαγνωστικών δοκιμασιών και των μετρήσεων, (δ) με τις διαφορετικές απαιτήσεις και προσδοκίες τις οποίες μπορεί να έχουν οι ασθενείς από τους λειτουργούς υγείας, (ε) με τις πολιτισμικές αξίες που επηρεάζουν την έννοια της ποιότητας, (στ) με την κατάσταση υγείας των ασθενών μετά την παρεχόμενη φροντίδα υγείας και (ζ) με κοινωνικο-δημογραφικούς παράγοντες (ηλικία, φύλο, εκπαίδευση, κοινωνική θέση, εισόδημα).<sup>33</sup> Επιπρόσθετα, αναφέρεται ότι οι ασθενείς φαίνεται να έχουν δυσκολία στην ειλικρινή διατύπωση των απόψεών τους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, γεγονός το οποίο μειώνει την εγκυρότητα των μετρήσεων.<sup>34</sup> Το ως άνω

υποστηρίζεται ότι συμβαίνει λόγω της τάσης για κοινωνική συμμόρφωση ή εξ αιτίας της εξάρτησης που έχουν οι ασθενείς από τους λειτουργούς υγείας<sup>35</sup> ή ακόμη και λόγω της επιδιωκόμενης αλλαγής στον τρόπο ζωής των ασθενών που προστακτικά απαιτούν οι λειτουργοί υγείας.<sup>36</sup>

Μελλοντικές έρευνες αναμένεται να εστιάσουν στην ποιότητα της θεραπευτικής σχέσης που αναπτύσσεται μεταξύ των λειτουργών υγείας και των ασθενών, καθώς και στην εκτίμηση της θεραπευτικής αποτελεσματικότητας των ιατρονοσηλευτικών πράξεων. Η εκτίμηση της ποιότητας της θεραπευτικής σχέσης και της θεραπευτικής αποτελεσματικότητας αναδεικνύει τις νέες παραμέτρους αξιολόγησης της ικανοποίησης των ασθενών, προβάλλοντας την υποκειμενική αξία και τη χρησιμότητα των θεραπευτικών παρεμβάσεων. Παράλληλα, προτάσσει την οργανωσιακή αλλαγή των θεραπευτικών διεργασιών που έχουν ως προσανατολισμό τη μετουσίωση της αντίληψης για τον ασθενή ως αντικείμενο θεραπείας σε ασθενή ως υποκείμενο υγείας και ευεξίας.<sup>13,28</sup> Στο πλαίσιο αυτό, η συστηματική διεξαγωγή αξιόπιστων και έγκυρων ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών και η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων τους ως προστιθέμενης αξίας στη διαδικασία λήψης αποφάσεων κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών φροντίδας υγείας.<sup>37</sup>

Το παρόν άρθρο ανέδειξε την αναγνώριση και την αποδοχή της αναγκαιότητας διεξαγωγής ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης ασθενών. Οι συγκεκριμένες έρευνες συνιστούν τρόπο έκφρασης και αποτύπωσης της ανταπόκρισης του συστήματος υγείας στις προσδοκίες και στις απαιτήσεις των πολιτών και μπορούν να ενισχύσουν σε σημαντικό βαθμό τη χάραξη της πολιτικής υγείας. Αποτελούν δεξαμενές άντλησης πληροφοριών, λειτουργούν ως εργαλείο βελτίωσης της διαχείρισης ποιότητας των υπηρεσιών υγείας και δημιουργούν τις συνθήκες για τη διαμόρφωση της απαιτούμενης στοχοθεσίας σε ένα ασθενοκεντρικό περιβάλλον μιας νοσοκομειακής επιχειρησιακής μονάδας.

## ABSTRACT

### The added value of patient satisfaction measurements

A. GOULA,<sup>1</sup> M. SARRIS,<sup>1</sup> G. PIERRAKOS,<sup>1</sup> N. SPYROPOULOS,<sup>1</sup> K. VOURLIOTOU,<sup>2</sup> I. NIKOLADOS<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Department of Business Administration – Health and Welfare Units Management, Technological Educational Institute of Athens, Athens, <sup>2</sup>Division of Quality and Efficiency, Hellenic Ministry of Health, Athens, Greece

*Archives of Hellenic Medicine 2017, 34(1):49–57*

**OBJECTIVE** Assessment of the necessity for research in measuring patient satisfaction with health services and estimation of the utility of satisfaction indices in the evaluation of the health care provided in public hospitals. **METHOD** A qualitative study was conducted over 6 months by the technique of interviews with the use of an interview guide.

The sample consisted of the heads of quality offices in 59 public hospitals in the 7 health regions in Greece. **RESULTS** Almost all the participants (98.2%) considered that the assessment of patient satisfaction constitutes an important factor that can lead to the identification and confrontation of problems in the daily operation of the health units. A significant percentage of the hospitals studied (66.1%) currently use some type of patient satisfaction measurement and the majority of the participants (66.7%) reported that patients accept and are positive towards satisfaction measurement studies, but acknowledged that systematic awareness and sensitization of the patients about the conduct of such studies is required (96.5%). A basic factor in the process of raising the awareness and sensitization of the patients is involvement of all the health professionals, as alleged by 98.2% of the participants. **CONCLUSIONS** This qualitative research project confirmed the necessity for continuing study in measuring patient satisfaction. Such studies can record with validity and prepare the way for dealing reliably with most of the current health services problems and can contribute to the improvement of the quality of health care services. Basic conditions crucial for the success of such studies are firstly, systematic awareness raising and sensitization of the patients, and secondly, active acceptance and support of the health professionals in dealing with the problems that are identified in the course of the studies.

**Key words:** Health services, Hospital health care, Patient satisfaction

## Βιβλιογραφία

1. FORD RC, BACH SA, FOTTLER MD. Methods of measuring patient satisfaction in health care organizations. *Health Care Manage Rev* 1997, 22:74–89
2. DZOMEKU VM, BA-ETILAYOO A, PEREKUU T, MANTEY RE. In-patient satisfaction with nursing care: A case study at Kwame Nkrumah University of science and technology hospital. *International Journal of Research in Medical and Health Sciences* 2013, 2:19–24
3. URDEN LD. Patient satisfaction measurement: Current issues and implications. *Outcomes Manag* 2002, 6:125–131
4. ΛΕΝΤΖΑΣ Ι, ΘΕΟΔΩΡΟΠΟΥΛΟΣ Α, ΣΙΟΥΡΟΥΝΗ Ε, ΑΝΔΡΟΥΤΣΟΠΟΥΛΟΥ Χ, ΜΑΝΤΖΟΥΡΑΝΗΣ Γ, ΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ Ι. Ικανοποίηση ασθενών-χρηστών Κέντρων Υγείας των Νομών Αχαΐας και Ηλείας. *Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας* 2010, 22:9–23
5. ΑΝΤΕΡΙΩΤΗ Π, ΑΝΤΩΝΙΟΥ Γ. Ικανοποίηση ασθενών από τη φροντίδα υγείας. *Περιεγχειρητική Νοσηλευτική* 2014, 1:62–68
6. ΣΑΡΡΗΣ Μ, ΓΟΥΛΑ Α. Η ποιότητα ζωής των ασθενών ως κριτήριο-εργαλείο αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2006
7. GREENEICH DS, LONG CO, MILLER BK. Patient satisfaction update: Research applied to practice. *Appl Nurs Res* 1992, 5:43–48
8. METERKO M, NELSON EC, RUBIN HR, BATALDEN P, BERWICK DM, HAYS RD ET AL. Patients' judgment of hospital quality: A report of a pilot study. *Med Care* 1990, 28:1–56
9. RISSER NL. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nurs Res* 1975, 24:45–52
10. LINDER-PELZ S. Social psychological determinants of patient satisfaction: A test of five hypothesis. *Soc Sci Med* 1982, 16:583–589
11. FENTON JJ, JERANT AF, BERTAKIS KD, FRANKS P. The cost of satisfaction: A national study of patient satisfaction, health care utilization, expenditures, and mortality. *Arch Intern Med* 2012, 172:405–411
12. O'CONNOR SJ, TRINH HQ, SHEWCHUK RM. Perceptual gaps in understanding patient expectations for health care service quality. *Health Care Manage Rev* 2000, 25:7–23
13. ΣΑΡΡΗΣ Μ. *Κοινωνιολογία της υγείας και ποιότητα ζωής*. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2001
14. ΣΤΑΛΙΚΑΣ Α, ΜΕΡΤΙΚΑ Α. *Η θεραπευτική συμμαχία*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 2004
15. ΚΥΡΙΑΖΗ Ν. *Η κοινωνιολογική έρευνα: Κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1999
16. OTANI K, HERRMANN PA, KURZ RS. Improving patient satisfaction in hospital care settings. *Health Serv Manage Res* 2011, 24:163–169
17. YOU LM, AIKEN LH, SLOANE DM, LIU K, HE GP, HU Y ET AL. Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: Cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *Int J Nurs Stud* 2013, 50:154–161
18. FENTON JJ, JERANT AF, BERTAKIS KD, FRANKS P. The cost of satisfaction: A national study of patient satisfaction, health care utilization, expenditures and mortality. *Arch Intern Med* 2012, 172:405–411
19. BOULDING W, GLICKMAN SW, MANARY MP, SCHULMAN KA, STAELIN R. Relationship between patient satisfaction with inpatient care and hospital readmission within 30 days. *Am J Manag Care* 2011, 17:41–48
20. CARR-HILL RA. The measurement of patient satisfaction. *J Public Health Med* 1992, 14:236–249
21. BARNES M, WISTOW G. Researching user involvement. The Nuffield Institute for Health Services Studies, University of Leeds, Leeds, 1992
22. POULTON BC. User involvement in identifying health needs and shaping and evaluating services: Is it being realised? *J Adv Nurs* 1999, 30:1289–1296
23. MULLEN P, SPURGEON P. *Priority setting and the public*. Radcliffe Medical Press Ltd, Oxon, 2000
24. ΓΟΥΛΑ Α. *Οργανωσιακή κουλτούρα υπηρεσιών υγείας*. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2014
25. ΜΙΧΑΗΛΙΔΟΥ Λ. Η περίπτωση της συμμετοχής των χρηστών υπηρεσιών υγείας στα ελληνικά δημόσια νοσοκομεία: Πώς επιτυγχάνεται η άρση των εμποδίων του δημοσίου τομέα. *Διοικητική Ενημέρωση* 2005, 35:106–117



26. ΣΑΡΡΗΣ Μ, ΧΡΥΣΑΚΗΣ Μ, ΣΟΥΛΗΣ Σ. Το νοσοκομείο – «επιχείρηση»: Εκσυγχρονισμός, καινοτομία, νεωτερικότητα; *Επιθεώρηση Οικονομικών Επιστημών* 2003, 3:31–52
27. ΜΠΕΝΟΣ Α. Υπάρχουν και άλλες «θεραπείες». Εφημερίδα Το Έθνος, ένθετο Forum: Η υγεία στην εντατική της κρίσης, 21.1.2012
28. ΓΟΥΛΑ Α, ΚΕΦΗΣ Β, ΔΗΜΑΚΟΥ Σ, ΠΙΕΡΡΑΚΟΣ Γ. Οργανωσιακή αλλαγή στο δημόσιο νοσοκομείο: Από το γραφειοκρατικό στο συμμετοχικό μοντέλο διοίκησης. *Αρχ Ελλ Ιατρ* 2014, 31:583–590
29. ΠΟΛΥΚΑΝΔΡΙΩΤΗ Μ. Ανάγκη ενημέρωσης-πληροφόρησης των ασθενών. *Το Βήμα του Ασκληπιού* 2011, 10:439–440
30. MERKOURIS A, IFANTOPOULOS J, LANARA V, LEMONIDOU C. Patient satisfaction: A key concept for evaluating and improving nursing services. *J Nurs Manag* 1999, 7:19–28
31. STRASEN L. Incorporating patient satisfaction standards into quality of care measures. *J Nurs Adm* 1988, 18:5–6
32. ΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ Ι, ΓΟΥΝΑΡΗΣ Χ, ΣΙΣΣΟΥΡΑΣ Α. Πολυκριτήρια ανάλυση για την αξιολόγηση των Κέντρων Υγείας. *Ιατρικά Χρονικά* 2004, 27:523–536
33. VUORI H. Patient satisfaction – an attribute or indicator of the quality of care? *QRB Qual Rev Bull* 1987, 13:106–108
34. BOND S, THOMAS LH. Measuring patients' satisfaction with nursing care. *J Adv Nurs* 1992, 17:52–63
35. PEARSON A, DURANT I, PUNTON S. Determining quality in a unit where nursing is the primary intervention. *J Adv Nurs* 1989, 14:269–273
36. ERIKSEN L. Patient satisfaction: An indicator of nursing care quality? *Nurs Manage* 1987, 18:31–35
37. ΠΙΕΡΡΑΚΟΣ Γ, ΣΑΡΡΗΣ Μ, ΣΟΥΛΗΣ Σ, ΓΟΥΛΑ Α, ΛΑΤΣΟΥ Δ, ΠΑΤΕΡΑΣ Ι ΚΑΙ ΣΥΝ. Συγκριτική ανάλυση δύο ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των εξωτερικών ασθενών στην πρωτοβάθμια περίθαλψη. *Αρχ Ελλ Ιατρ* 2013, 30:316–324

*Corresponding author:*

A. Goula, 14 Tzavela street, GR-151 21 Marousi, Greece  
e-mail: agoula@teiath.gr

---