

ΕΙΔΙΚΟ ΆΡΘΡΟ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΥΓΕΙΑΣ

Παρασκευή Αντεριώτη¹, Γεώργιος Αντωνίου²

1. Νοσηλεύτρια, MSc Νοσοκομείο Παίδων 'Η Αγία Σοφία'
2. Νοσηλεύτης, MSc, Γενικό Νοσοκομείο Αγρινίου

Περίληψη

Η ικανοποίηση των ασθενών από την παρεχόμενη φροντίδα από τις υπηρεσίες υγείας, αποτελεί σημαντικό θέμα στο τομέα της υγείας. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας προσδιορίζει την «υγεία» ως μια κατάσταση τέλειας πνευματικής, κοινωνικής και φυσικής ευημερίας. Το να νοιώθει ο ασθενής δυσαρεστημένος και να αισθάνεται ότι δεν έχουν ληφθεί υπόψη οι ανάγκες και οι επιθυμίες του, αποτελεί σημάδι έλλειψης ευημερίας και φτωχής ποιότητας φροντίδας υγείας. Η ικανοποίηση των ασθενών αποτελεί σημαντικό δείκτη της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των ασθενών κρίνεται απαραίτητη για την οργάνωση των υπηρεσιών υγείας.

Λέξεις-κλειδιά: Ικανοποίηση ασθενών-φροντίδα υγείας-ποιότητα φροντίδας

Υπεύθυνος Αλληλογραφίας: Αντεριώτη Παρασκευή, Βαλτετσίου 6, Νέο Ψυχικό, e-mail : paranterioti@hotmail.com

SPECIAL ARTICLE

PATIENTS' SATISFACTION BY THE PROVIDED CARE

Paraskeui Anterioti¹, Georgios Antoniou²

1. RN, MSc, Children's Hospital 'Agia Sophia'
2. RN, MSc, General Hospital of Agrinio

Abstract

Patients' satisfaction with the services provided by the health care is an important issue in the field of health. The World Health Organization defines 'health' as a state of complete mental, physical and social wellbeing. When patient feel unhappy or that their needs and desires are not take into account is

a sign of lack of welfare and poor quality health care. Patient satisfaction is an important indicator of the quality of health services. Assessment of patient satisfaction is essential for the organization of health service.

Keywords: patients' satisfaction -health care-quality of care.

Corresponding author: Anterioti Paraskeui, Baltetsiou6, Neo Psychico, e-mail : paranterioti@hotmail.com

Εισαγωγή

Μια βασική συστατική αρχή των θεωριών βελτίωσης της ποιότητας είναι ότι οι προμηθευτές ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας πρέπει να ανατροφοδοτούν τα προγράμματά τους με κρίσεις καταναλωτών, στοχεύοντας να εντοπίσουν κάποιες ελλείψεις και να προχωρήσουν στην οργάνωση προγραμμάτων βελτίωσης. Συνεπώς, οι έρευνες για την ικανοποίηση του καταναλωτή εξελίσσονται από απλά όργανα προώθησης αγαθών και υπηρεσιών σε μεθόδους μέτρησης της ποιότητάς τους. Ανάλογες έρευνες στις υπηρεσίες υγείας λειτουργούν σαν ένα σημαντικό και χρήσιμο εργαλείο για την αξιολόγηση του συστήματος υγείας και την εξασφάλιση ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το δικαίωμα έκφρασης των ασθενών καταδεικνύει την ευθύνη του προσωπικού για την συλλογή των πληροφοριών. Από την άλλη, επικρατεί η δημοκρατική αρχή «εκείνος που επηρεάζεται από μια απόφαση πρέπει να έχει γνώμη σε αυτή την απόφαση, όταν παίρνεται». ^{1,2}

Σύμφωνα με τον Donabedian^{3,4} οι ασθενείς αποτελούν πολύτιμη και απαραίτητη πηγή πληροφόρησης στην προσπάθεια αξιολόγησης των υπηρεσιών υγείας. Η ικανοποίηση των ασθενών θεωρείται ως θεραπευτική παρέμβαση ενώ παράλληλα η μέτρησή της μπορεί να χρησιμοποιηθεί με

επιτυχία στη διοίκηση προσωπικού, στη λήψη αποφάσεων, στην αξιολόγηση οργανωτικών αλλαγών και στην προώθηση υπηρεσιών υγείας, ύστερα από μελέτη των συνθηκών αγοράς. ⁵

Ορισμός της ικανοποίησης των ασθενών

Μία από τις γνωστότερες θεωρίες του Abraham H. Maslow είναι η θεωρία της ιεράρχησης αναγκών. Σύμφωνα με τον A.Maslow μόνο ανάγκες που δεν έχουν ικανοποιηθεί είναι παράγοντες υποκίνησης. Τις ανάγκες αυτές τις ιεράρχησε σε πέντε κατηγορίες: ^{6,7}

- ✓ Οι φυσιολογικές ανάγκες. Είναι οι ανάγκες της επιβίωσης, αυτές που με την ικανοποίησή τους κρατιόμαστε στην ζωή.
- ✓ Οι ανάγκες ασφάλειας. Είναι δημιουργήματα των συναισθημάτων της αυτοσυντήρησης.
- ✓ Κοινωνικές ανάγκες. Η ανάγκη για αγάπη, η σύνδεση με άλλους, η ένταξη σε ομάδα, η φιλία.
- ✓ Η ανάγκη για αυτοεκτίμηση και αναγνώριση από τους άλλους. (Φήμη, κύρος, εκτίμηση, σεβασμός)
- ✓ Η ανάγκη για αυτοολοκλήρωση, αυτενέργεια και αυτοανάπτυξη.

Το μοντέλο του Maslow δεν είναι στατικό αλλά μεταβάλλεται, εξελίσσεται μέσα στον

χρόνο και στον τόπο και επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες όπως ο πολιτισμός, οι κοινωνικές δομές, η ανάπτυξη, η τεχνολογία, οι προσδοκίες, οι μεταβολές. Η θεωρία ιεράρχησης των αναγκών του Maslow, αν και δεν αναφέρεται άμεσα στην ικανοποίηση των ασθενών, έχει πολλές φορές χρησιμοποιηθεί στον χώρο της υγείας για τη μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών και της ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας υγείας, δεδομένου ότι το θέμα της ικανοποίησης των ασθενών δεν έχει αποτελέσει αντικείμενο μελέτης και ανάπτυξης εργαλείων μέτρησης.^{6,7}

Η έννοια της ικανοποίησης ασθενών δεν είναι σχετικά καινούργια. Σε αναφορά οι Bond και Thoma⁸ προκειμένου να εξηγήσουν την ικανοποίηση των αναγκών των ασθενών από τις νοσηλευτικές υπηρεσίες, υποστήριξαν ότι «οι ασθενείς είναι ικανοποιημένοι όταν εκπληρώνονται οι εσωτερικές ανάγκες τους, όπως ανάγκη για διαπροσωπικές σχέσεις, αναγνώριση και συμμετοχή στις αποφάσεις, ενώ είναι δυσαρεστημένοι όταν οι περιβαλλοντολογικοί παράγοντες και οι ευκολίες που παρέχονται δεν είναι οι κατάλληλες».⁹

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, οι προσδοκίες των ασθενών επηρεάζουν άμεσα το βαθμό ικανοποίησης. Άλλοι παράγοντες που φαίνεται να παίζουν ρόλο είναι οι προηγούμενες εμπειρίες, οι πληροφορίες που προέρχονται από τους γιατρούς και τους νοσηλευτές, καθώς και η εξέλιξη της αρρώστιας η οποία επηρεάζει τις προσδοκίες των ασθενών.^{3,4}

Σε κάθε υγειονομική παρέμβαση, οι προσδοκίες των ασθενών θα πρέπει να

ταυτίζονται με τις προσδοκίες των επαγγελματιών υγείας. Αξιολογώντας και ικανοποιώντας τις προσδοκίες των ασθενών, επιτυγχάνεται μία βασική συνεργασία, η οποία αποτελεί προϋπόθεση για την παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδας.⁸

Εξάλλου, οι ικανοποιημένοι ασθενείς είναι πιθανότερο να συνεργαστούν και να αποδεχτούν την ιατρική περίθαλψη, να έχουν ενεργό ρόλο στη θεραπεία τους και να συνεχίσουν να εμπιστεύονται τις υπηρεσίες ιατρικής φροντίδας. Από την άλλη πλευρά επισημαίνεται, ότι η ικανοποίηση των ασθενών θεωρείται αμφίβολου οφέλους στη διευκόλυνση της διαδικασίας της ιατρικής θεραπείας, καθώς οι ασθενείς δεν έχουν εξειδικευμένη κλινική εμπειρία και ίσως εύκολα επηρεάζονται από μη ιατρικούς παράγοντες.⁹

Παράγοντες που επέδρασαν στην αύξηση του ενδιαφέροντος για την ικανοποίηση των ασθενών

Η εξέλιξη της επιστημονικής σκέψης στη διάρκεια του 18ου αιώνα είχε ως αποτέλεσμα, μεταξύ άλλων εξελίξεων, τη συνεχή πρόοδο της ιατρικής, που άρχισε να λαμβάνει υπόψη τις διαφορετικές προσεγγίσεις στη μελέτη των αιτιών της νόσου. Συνέβαλε σταδιακά στην επίλυση κάποιων προβλημάτων, όπως η μείωση της θνησιμότητας και νοσηρότητας από τα λοιμώδη νοσήματα. Είχε όμως ως αποτέλεσμα την αντίληψη ότι υγεία ήταν μόνον η έλλειψη νόσου ή αναπηρίας. Αυτή η αντίληψη υιοθετήθηκε από τους επαγγελματίες υγείας αλλά και το κοινό και σ' αυτήν ακόμη και σήμερα βασίζεται η οργάνωση των περισσότερων συστημάτων φροντίδας υγείας.

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (Π.Ο.Υ.), το 1946 στην ιδρυτική του διακήρυξη όρισε την υγεία ως "την κατάσταση πλήρους σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας, όχι μόνον την απουσία νόσου ή αναπηρίας." Αυτός ο ορισμός υιοθετεί την ολιστική αντίληψη της υγείας και εμπεριέχει την θετική της έννοια η οποία για πρώτη φορά δεν περιορίστηκε στην αντιμετώπιση ή στην πρόληψη της νόσου. Η αλλαγή της αντίληψης για την υγεία, οδηγεί στην ανάγκη του επαναπροσανατολισμού των συστημάτων φροντίδας υγείας και την ικανοποίηση των ασθενών. Η ικανοποίηση των ασθενών αποτελεί ένα σημαντικό και αξιόπιστο μέτρο της αποτελεσματικότητας της φροντίδας καθώς φαίνεται να υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ της φροντίδας υγείας και των οικονομικών πόρων των νοσοκομείων. Το αυξανόμενο κόστος των υπηρεσιών υγείας απαιτεί καλύτερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων.⁹

Το μορφωτικό επίπεδο των χρηστών υγείας καθώς και η πληροφόρησή τους, τους καθιστά περισσότερο κριτικούς απέναντι στη προσφερόμενες υπηρεσίες υγείας. Πράγματι, οι ασθενείς ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν στις διαδικασίες που αφορούν τον σχεδιασμό της φροντίδας, τις αποφάσεις και να έχουν ενημέρωση για τη διάγνωση, την πορεία της νόσου και την θεραπεία. Κυρίως κατά τη δεκαετία του '70 και του '80, οι ασθενείς άρχισαν να υιοθετούν περισσότερο κριτική στάση προς την παρεχόμενη φροντίδα υγείας, εκδηλώνοντας εντονότερα την ανάγκη για ενεργό συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων που αφορούσαν στη θεραπεία τους. Ως αποτέλεσμα, σημειώθηκαν σημαντικές αλλαγές στην παροχή ενημέρωσης από τους θεράποντες ιατρούς.¹⁰

Επομένως, οι χρήστες είναι εκείνοι που θέτουν τα κριτήρια για τη προσφερόμενη φροντίδα υγείας, η οποία πρέπει να ικανοποιεί τους ίδιους και όχι μόνο τους λειτουργούς υγείας όπως επίσης λαμβάνουν μέρος στην οργάνωση των συστημάτων υγείας. Τέλος, οι αλλαγές στην οργάνωση των συστημάτων φροντίδας τονίζει την ανάγκη μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ασθενών από τις αλλαγές στη παροχή φροντίδας υγείας.⁹

Αναλυτικότερα, ο βαθμός ικανοποίησης των ασθενών εξαρτάται από τρεις παράγοντες: (α) τις προσδοκίες των ασθενών από την υπηρεσία, (β) τα κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά των ασθενών και (γ) τα ψυχοκοινωνικά χαρακτηριστικά τους. Ο βαθμός ικανοποίησης στην ουσία αποδεικνύει ότι, οι προσδοκίες των χρηστών-ασθενών πραγματοποιήθηκαν και καθορίζεται ως η διαφορά μεταξύ αυτού που ήλπιζαν να συμβεί και εκείνου που συνέβη. Η διαφορά μεταξύ πραγματικής αντίληψης και προσδοκίας των ασθενών οφείλεται σε τέσσερις συνήθεις αιτίες: Πρώτον, στη διαφορά μεταξύ των προσδοκιών των ασθενών και των υπηρεσιών που προσφέρει το νοσοκομείο. Δεύτερον, στη διαφορά μεταξύ προσδοκιών των ασθενών και προδιαγραφών. Τρίτον, στη διαφορά μεταξύ των υπηρεσιών που προσφέρει το νοσοκομείο και των προτύπων παροχής υπηρεσιών και εξυπηρέτησης ασθενών που έχει θέσει. Τέταρτον, στη διαφορά μεταξύ των υπηρεσιών τις οποίες υπόσχεται το νοσοκομείο στους ασθενείς και των υπηρεσιών που προσφέρει τελικά.^{11,12}

Επίσης, οι κυριότεροι παράγοντες που επηρεάζουν το βαθμό ικανοποίησης των

ασθενών από τη συνολική εικόνα του νοσοκομείου είναι οι συνθήκες στέγασης, σίτισης και υγιεινής. Οι χρήστες υπηρεσιών υγείας έχουν ανάγκη παροχής εξειδικευμένης και ανθρωποκεντρικής φροντίδας και απαιτούν την ικανοποίηση βασικών δικαιωμάτων, όπως ενημέρωση και λήψη συγκατάθεσης, καθώς και σεβασμό της προσωπικότητάς τους, ενώ αξιολογούν με ιδιαίτερη βαρύτητα την κατανόηση, την ευγένεια και την εξειδικευμένη γνώση των επαγγελματιών υγείας.¹²

Χρησιμότητα μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών

Στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον, αναζητείται συνεχώς η γνώμη των καταναλωτών με σκοπό τη βελτίωση των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Ο χρήστης των υπηρεσιών υγείας αποτελεί τον πιο σημαντικό καταναλωτή υπηρεσιών και το δικαίωμα έκφρασης είναι αδιαμφισβήτητο.¹ Πράγματι, η δυνατότητα να εκφράσουν οι ασθενείς τα παράπονά τους και τις προτάσεις τους δίνει μια δεύτερη ευκαιρία να γίνουν τα πράγματα καλύτερα.

Συγχρόνως ηθικοί λόγοι επιβάλλουν τη μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών. Σύμφωνα με τον Ιπποκράτη η ευεξία του ασθενή είναι το σημαντικότερο στοιχείο, άρα επιβάλλεται η ενσωμάτωση της μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών στην αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών υγείας. Η μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών είναι πολύ σημαντική για τους διοικητές και όσους συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων στις υπηρεσίες υγείας, λόγω του έντονου ανταγωνισμού και των αυξημένων απαιτήσεων. Η ικανοποίηση των ασθενών μπορεί να μετρηθεί σε συνάρτηση με το

κόστος καθώς και με τη πρόσβαση και τη χρήση των υπηρεσιών υγείας και να προσφέρει νέα δεδομένα στη διαμόρφωση στρατηγικής της υγείας.⁹

Η διοίκηση μπορεί, επιπλέον, να αξιοποιήσει τις απόψεις των ασθενών στην αξιολόγηση, επιβράβευση και ενίσχυση του ηθικού των λειτουργών υγείας. Οι πληροφορίες των ασθενών εάν αξιοποιηθούν σωστά μπορούν να συνεισφέρουν στη ποιοτική βελτίωση των υπηρεσιών. Γι' αυτό και η ικανοποίηση των ασθενών δεν είναι απλά μέτρο της ποιότητας αλλά σκοπός της υγειονομικής περίθαλψης. Επίσης, η έκφραση των απόψεων των ασθενών για τη ποιότητα της φροντίδας δημιουργεί ένα αίσθημα εμπιστοσύνης προς το σύστημα υγείας, ελέγχου της κατάστασης και ενθαρρύνει την ενεργό συμμετοχή στις θεραπευτικές διαδικασίες.⁹

Η ικανοποίηση των ασθενών συνδέεται με διάφορες συμπεριφορές υγείας και ασθένειας. Γι' αυτό η μέτρησή της μπορεί να χρησιμοποιηθεί για αξιολόγηση μοντέλων συμπεριφοράς των ασθενών και συμβουλευτικών παρεμβάσεων των επαγγελματιών υγείας. Στον ιδιωτικό τομέα, η μέτρηση της ικανοποίησης μπορεί να χρησιμοποιηθεί στη προσέλκυση των ασθενών-πελατών (marketing).⁹

Οι επαγγελματίες υγείας μπορούν να διαμορφώσουν έως ένα βαθμό την αντίληψη των ασθενών για τη φροντίδα υγείας και να συμβάλλουν στη διόρθωση πολλών προβλημάτων. Πράγματι, η διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών παρέχει πολύτιμες πληροφορίες για τους τομείς της φροντίδας που χρειάζονται βελτίωση. Αν το

προσωπικό χρησιμοποιήσει τις πληροφορίες των ασθενών, μπορεί να κάνει διορθωτικές παρεμβάσεις οι οποίες θα αυξήσουν την ικανοποίησή τους και θα οδηγήσουν σε θετική ανταπόκριση στη θεραπεία συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσης προς τις θεραπευτικές οδηγίες, την ταχύτερη ανάρρωση και τη μείωση του χρόνου νοσηλείας.^{9,11,12}

Βαθμός ικανοποίησης των ασθενών στην Ελλάδα

Παρά τις αλλαγές που έχουν γίνει στο χώρο της υγείας, ιδιαίτερα μετά το 1960, οι Έλληνες είναι οι δεύτεροι περισσότερο δυσαρεστημένοι, σε ότι αφορά την ικανοποίηση από την παροχή υπηρεσιών υγείας, σε σύγκριση με τους κατοίκους των υπολοίπων χωρών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η αρνητική εικόνα που έχουν για το σύστημα υγείας και η έλλειψη εμπιστοσύνης στα νοσοκομεία, εκδηλώνεται με την μετακίνηση των ασθενών από τα επαρχιακά στα κεντρικά νοσοκομεία αλλά και στα νοσοκομεία του εξωτερικού, καθώς επίσης και στη ιδιωτική παροχή φροντίδας υγείας.¹³

Τα τελευταία χρόνια υπάρχει έντονο ενδιαφέρον για την καλύτερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων και την συγκράτηση του κόστους αλλά παρά τις προσπάθειες δεν υπάρχουν τα ανάλογα αποτελέσματα. Δεν υπάρχουν ολοκληρωμένα προγράμματα ποιοτικής διασφάλισης των νοσοκομειακών υπηρεσιών και μέτρησης των αποτελεσμάτων, ενώ ελάχιστες έρευνες αναφέρονται στην ικανοποίηση των ασθενών από τις νοσοκομειακές

υπηρεσίες.¹⁴⁻¹⁸

Σήμερα παρατηρείται αυξημένο ενδιαφέρον για την μέτρηση των αποτελεσμάτων από τις ιατρικές και νοσηλευτικές πράξεις και τον βαθμό ικανοποίησης των ασθενών, καθώς αυτή αποτελεί σημαντικό στοιχείο του αποτελέσματος της φροντίδας υγείας, στον ορισμό των διαστάσεων της ποιότητας. Η ιατρική και νοσηλευτική φροντίδα παίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της ικανοποίησης των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας και συχνά κρίνουν την ποιότητα των νοσοκομειακών υπηρεσιών από την ποιότητα των παρεχομένων ιατρικών και νοσηλευτικών υπηρεσιών. Είναι αναγκαίο λοιπόν να αναπτυχθούν εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας και να δημοσιευτούν τα αποτελέσματα, ώστε να ωφεληθούν οι ασθενείς, οι λειτουργοί υγείας και το σύστημα υγείας γενικότερα.

Η διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών μπορεί να ποσοτικοποιηθεί με εργαλεία τα ερωτηματολόγια ικανοποίησης, τα οποία απευθύνονται στους ασθενείς και επιχειρούν με ένα δομημένο τρόπο να εκφράσουν τη γνώμη τους για μια σειρά από εκδοχές της φροντίδας που λαμβάνουν ως χρήστες των υπηρεσιών. Παρά τα οφέλη από τη μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών, υπάρχουν και κάποιες διαφωνίες που σχετίζονται με τη χρησιμότητα της μέτρησης ως δείκτη ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. Έτσι, η αξία της μέτρησης ικανοποίησης των ασθενών ως δείκτης ποιότητας αμφισβητείται, θεωρούμενη περιορισμένης εγκυρότητας.¹⁸

Βιβλιογραφία

- 1) Παπανικολάου Β, Σιγάλας Ι. «Η ικανοποίηση του ασθενή ως δείκτης ποιότητας της Νοσοκομειακής Φροντίδας», Πρακτικά Συνεδρίου : «Εφαρμογή του Management Ολικής Ποιότητας στο χώρο των Υπηρεσιών Υγείας. Θεσσαλονίκη, 1994.
- 2) Παπανικολάου Β. Ικανοποίηση των χρηστών υπηρεσιών υγείας στην Ελλάδα. Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών. Τμήμα Ψυχολογίας. Διδακτορική διατριβή, 1996.
- 3) Donabedian A. Quality assessment and assurance: Unity of purpose, diversity of means. *Inquiry* 1988; 25:173-192.
- 4) Donabedian A. The quality of care. How it can be assessed? *JAMA* 1988; 260:1743-1748.
- 5) Μερκούρης Α. «Η ικανοποίηση του αρρώστου. Κριτήριο ποιότητας νοσηλευτικών υπηρεσιών». Διδακτορική διατριβή, Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Σχολή Επιστημών Υγείας, Τμήμα Νοσηλευτικής, Αθήνα, 1996 .
- 6) Πολυκανδριώτη Μ, Κουτελέκος Ι. Ανάγκες ασθενών. *Περιοδική Νοσηλευτική*. 2013;2(2):73-83.
- 7) Taylor C, Lillis C, Le Mone Pr. Θεμελιώδεις αρχές της Νοσηλευτικής. Επιμέλεια Ελληνικής Έκδοσης: Λεμονίδου Χρ., και Πατηράκη-Κουρμπάνη Ε. Εκδ., Πασχαλίδης, Αθήνα, 2002.
- 8) Bond S, Thomas L.H. Measuring patients' satisfaction with nursing care. *Journal of advanced Nursing* 1992;17:52-56.
- 9) Κοτσαγιώργη Ι, Γκέκα Κ. Ικανοποίηση ασθενών από την παρεχόμενη φροντίδα υγείας. *Το Βήμα του Ασκληπιού* 2010;9(4):398-408.
- 10) Πολυκανδριώτη Μ. Ανάγκη ενημέρωσης-πληροφόρησης των ασθενών. *Το Βήμα του Ασκληπιού*. 2011;10(4):439-440.
- 11) Βενιού Α, Τεντολούρης Ν. Παράγοντες που επηρεάζουν την επικοινωνία ιατρού-ασθενούς. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*. Διαδικτυακή σελίδα : <http://www.mednet.gr/archives/2013-5/pdf/613.pdf>. Ημερομηνία πρόσβασης :10-8-2013.
- 12) Καλογεροπούλου Μ. Μέτρηση ικανοποίησης ασθενών Μέθοδος βελτίωσης ποιότητας και αποδοτικότητας νοσοκομείων. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*. 2011; 28(5):667-673.
- 13) Fitzpatrick J.M, Selby T.T, While A.E. Patients' experiences of varicose vein and arthroscopy day surgery. *Br. J. of Nursing* 1998;7(18):1107-1115.
- 14) Miller-Bader M. Nursing care behaviors that predict patient satisfaction. *Journal of Nursing Quality Assurance*. 1998;2(3):11-17.
- 15) Δημητριάδου Α., & συν.: Απόψεις των νοσηλευομένων που αξιολογούν την νοσηλευτική υπηρεσία. Πρακτικά 18ο Ετήσιο Πανελλήνιο Νοσηλευτικό Συνέδριο, 14-16 Μαΐου, Αθήνα, 1991.
- 16) Κυριόπουλος Γ, Δημολιάτης Γ, Λάγγας Δ., Φιλαλήθης Τ. Η Δημόσια Υγεία στην Ελλάδα. Εκδ., Θεμέλιο, Αθήνα, 2002.
- 17) Κυριόπουλος Γ, Οικονόμου Χ, Σουλιώτης Κ. Υγεία και υπηρεσίες υγείας στα Βαλκάνια. Εκδ., Παπαζήσης, Αθήνα, 2003.
- 18) Πιερράκος Γ, Τομάρας Π.Η Ικανοποίηση των Ασθενών στην Ανάπτυξη του Μάρκετινγκ. *Υπηρεσιών Υγείας*. *Νοσηλευτική* 2009; 48(1): 105-114.