

Τίτλος εργασίας:

Ικανοποίηση ασθενών από τις Νοσηλευτικές Υπηρεσίες: κριτική ερευνητική ανασκόπηση.

Συγγραφείς:

Μερκούρης Αναστάσιος, Ανδρεάδη Αγγελική

Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια, σε παγκόσμιο επίπεδο, παρατηρείται ένα έντονο ενδιαφέρον για τη μέτρηση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών υγείας. Στο παρελθόν, οι αξιολογήσεις της ποιότητας βασίζονταν αποκλειστικά στην άποψη του προσωπικού. Σήμερα, όλοι οι ειδικοί στην ποιοτική βελτίωση των υπηρεσιών υγείας αναγνωρίζουν την ικανοποίηση των ασθενών ως ένα πολύ σημαντικό δείκτη της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας (Merkouris 2003).

Αν και η ικανοποίηση των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας αποτελεί έννοια που γίνεται εύκολα αντιληπτή από την κοινή λογική, δεν έχει διερευνηθεί όσο θα έπρεπε και δεν έχει διατυπωθεί ένας κοινά αποδεκτός εννοιολογικός ορισμός (Merkouris 1999a). Παραφράζοντας τον ορισμό του Peter Senge (1990) για την ποιότητα που είναι “οτιδήποτε αφορά τον καταναλωτή”, θα μπορούσαμε να πούμε ότι στο χώρο της υγείας, ποιότητα είναι “οτιδήποτε αφορά τον ασθενή”. Ότι γίνεται πηγάζει από τον ασθενή και γίνεται για τον ασθενή ο οποίος αποτελεί την αφετηρία και το τέλος.

Σύμφωνα με τον Donabedian (1987), οι ασθενείς αποτελούν πολύτιμη και ταυτόχρονα απαραίτητη πηγή πληροφόρησης στην προσπάθεια αξιολόγησης των υπηρεσιών υγείας. Πολλοί ερευνητές θεωρούν την ικανοποίηση των ασθενών ως θεραπευτική παρέμβαση, ενώ άλλοι προτείνουν ότι η μέτρησή της μπορεί να χρησιμοποιηθεί με επιτυχία στη διοίκηση προσωπικού, στη λήψη αποφάσεων και στην αξιολόγηση οργανωτικών αλλαγών και τέλος στην προώθηση των υπηρεσιών υγείας, ύστερα από μελέτη των συνθηκών της αγοράς (Merkouris 1999a).

Δεν πρέπει όμως να ξεχνάμε ότι η έκφραση της ικανοποίησης των ασθενών είναι, πέρα των άλλων, ένα βασικό και αναφαίρετο δικαίωμά τους που βασίζεται όχι μόνο στην αρχή της δημοκρατίας, αλλά και στο Ιπποκρατικό ιδεώδες (Brink 1986). Πράγματι, σε μια εποχή που η γνώμη των καταναλωτών για μια ευρεία κλίμακα αγαθών και υπηρεσιών αναζητείται και δημοσιοποιείται συνεχώς, με στόχο τη βελτίωση των παραγομένων αγαθών και υπηρεσιών, είναι παράδοξο να μη ζητείται η γνώμη του μεγαλύτερου και σοβαρότερου καταναλωτή υπηρεσιών, του καταναλωτή υπηρεσιών υγείας. Το δικαίωμα έκφρασης του ασθενή δείχνει ουσιαστικά την ευθύνη που έχει το προσωπικό για τη συλλογή αυτών των πληροφοριών.

Η ικανοποίηση των ασθενών από τις νοσηλευτικές υπηρεσίες αποκτά ιδιαίτερη σημασία, εφόσον το νοσηλευτικό προσωπικό συνιστά την πλειοψηφία των υγειονομικού προσωπικού (McDonnell & Nash 1990) και βρίσκεται συνεχώς στο πλάι των ασθενών προκειμένου να ικανοποιήσει τις ανάγκες τους, αποτελώντας αναμφισβήτητα μια κυρίαρχη συνιστώσα στη διατήρηση και αποκατάσταση της υγείας τους. Από τη βιβλιογραφία φαίνεται, ότι υπάρχει συμφωνία μεταξύ των ερευνητών για τη σπουδαιότητα των νοσηλευτικών παρεμβάσεων στη διαμόρφωση της συνολικής ικανοποίησης των ασθενών από τις νοσοκομειακές υπηρεσίες (Yellen et al. 2002).

Οι πρώτες προσπάθειες για να αξιολογηθεί η ικανοποίηση των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας άρχισαν το 1956, στην Αμερική, από το χώρο της νοσηλευτικής (Abdellah & Levine 1957, 1964). Σήμερα, η ικανοποίηση των ασθενών αποτελεί νομική και ηθική υποχρέωση και αναγνωρίζεται ως ένας από τους σημαντικότερους και εγκυρότερους δείκτες αξιολόγησης και καθορισμού της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. (Johansson et al. 2002, Elder et al 2004, Laschinger et al. 2005).

Μια βιβλιογραφική ανασκόπηση που έγινε πριν από 10 έτη κατέληξε στο ότι σε αντίθεση με το αυξημένο ενδιαφέρον για τη μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών, δεν έχει δοθεί η απαραίτητη προσοχή στη θεωρητική ανάπτυξη και την ανάδειξη ευρέως αποδεκτών εννοιολογικών και λειτουργικών ορισμών. Οι περισσότεροι ερευνητές είχαν κατασκευάσει εργαλεία μέτρησης για το σκοπό συγκεκριμένων ερευνών ή είχαν χρησιμοποιήσει άλλα, τα οποία κατασκευάστηκαν αρκετά χρόνια πριν, με αποτέλεσμα να μην έχει δοθεί η απαραίτητη προσοχή στην αξιολόγηση των ψυχομετρικών ιδιοτήτων τους (Merkouris 1999a).

Σήμερα, σκοπός της συστηματικής αυτής βιβλιογραφικής ανασκόπησης είναι η αξιολόγηση της μεθοδολογίας των ερευνών που μελετούν την ικανοποίηση των ασθενών από τις νοσηλευτικές υπηρεσίες σε παθολογικά και χειρουργικά τμήματα ως ανεξάρτητη ή εξαρτημένη μεταβλητή τα τελευταία 10 έτη.

Υλικό και Μέθοδος

Η ανεύρεση της βιβλιογραφίας έγινε μέσω των ηλεκτρονικών βάσεων Pub Med και CINAHL. Η ανασκόπηση αφορούσε άρθρα της χρονολογικής περιόδου 1998 – 2008. Για την ανάδειξη των σχετικών με τον σκοπό της εργασίας άρθρων χρησιμοποιήθηκαν οι λέξεις κλειδιά «patient satisfaction» και «nurse», μόνες τους ή συνδυασμένες μεταξύ τους. Η αρχική αναζήτηση κατέληξε σε 639 άρθρα.

Στην πρώτη φάση έγινε μελέτη των περιλήψεων των ερευνών και αποκλεισμού αυτών που δεν εμπίπτουν στα ακόλουθα κριτήρια. Για την επιλογή των δημοσιευμένων ερευνών καθορίστηκαν τα ακόλουθα κριτήρια: α) να αναφέρονται στη μέτρηση της ικανοποίησης των εσωτερικών ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα σε παθολογικά και χειρουργικά τμήματα, β) να μην είναι βιβλιογραφικές ανασκοπήσεις και διδακτορικές διατριβές, και γ) να είναι δημοσιευμένες στην αγγλική γλώσσα. Η πρώτη αυτή φάση κατέληξε σε 124 άρθρα.

Στη συνέχεια, τα 124 αυτά ερευνητικά άρθρα μελετήθηκαν λεπτομερώς και επιλέχθηκαν, σύμφωνα με τα προκαθορισμένα κριτήρια 40 άρθρα που αποτελούν το δείγμα της κριτικής αυτής μελέτης. Το Διάγραμμα 1 δείχνει την μεθοδολογία αναζήτησης.

Αποτελέσματα

Από τις 40 έρευνες, οι 30 ήταν ποσοτικές, οι 6 ποιοτικές, ενώ σε 4 έγινε τριγωνισμός με συνδυασμό ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων.

Ως προς τον σχεδιασμό, η συντριπτική πλειοψηφία των ποσοτικών ερευνών ήταν περιγραφικές – συσχέτισης (δηλαδή 20 από τις 30), ενώ 3 ήταν καθαρά περιγραφικές, 6 ήταν μεθοδολογικές και μόνο μια οιονεί πειραματική. Από τις 20 περιγραφικές συσχέτισης οι 3 αφορούσαν σε δοκιμή μοντέλου. Από τις 6 ποιοτικές έρευνες η μια ήταν φαινομενολογική, ή μια ανάπτυξη θεωρίας, ενώ στις υπόλοιπες έγινε απλή ανάλυση περιεχομένου.

Στις έρευνες που ανασκοπήθηκαν, μόνο σε μια έρευνα η ικανοποίηση των ασθενών μελετήθηκε ως ανεξάρτητη μεταβλητή. Πιο συγκεκριμένα, σε αυτή τη μελέτη ο σκοπός ήταν να διερευνηθεί η επίδραση την ικανοποίησης στα αντιλαμβανόμενα οφέλη της νοσηλείας και στα εμπόδια της συμμόρφωσης των ασθενών με την θεραπευτική αγωγή. Στις υπόλοιπες 19 έρευνες που είχαν σχεδιασμό περιγραφικό – συσχέτισης αλλά και στις 4 έρευνες όπου έγινε τριγωνισμός, οι παράγοντες που διερευνήθηκαν σε σχέση με την επίδρασή τους στην ικανοποίηση των ασθενών ήταν:

Συχνότερα για:

- Χαρακτηριστικά ασθενών (δημογραφικά στοιχεία και συχνότερα φύλο, ηλικία και εκπαιδευτικό επίπεδο)
- Χαρακτηριστικά νοσηλευτών (εκπαίδευση και χρόνια προϋπηρεσίας)
- Αναφορές ασθενών για την φροντίδα (για την ποιότητα γενικά)
- Οργάνωση (σύστημα) νοσηλευτικής εργασίας και στελέχωση
- Εξατομικευμένη φροντίδα (άποψη ασθενών και νοσηλευτών), και

Άλλες ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν:

- Παράγοντες νοσηλείας
- Ικανοποίηση νοσηλευτών
- Προσδοκίες ασθενών
- Πληροφόρηση ασθενών
- Ενδυνάμωση και ηθικό προσωπικού

Από τις 6 μεθοδολογικές έρευνες, οι 3 αφορούσαν σε αξιολόγηση ψυχομετρικών ιδιοτήτων (δηλαδή εγκυρότητας και αξιοπιστίας) ή γενικότερα προσαρμογή ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα σε άλλους πληθυσμούς, οι 3 σε ανάπτυξη ερωτηματολογίων, μια σε ανάπτυξη εννοιολογικού μοντέλου και τέλος σε μια η μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών μέσω ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε για την αξιολόγηση της εγκυρότητας άλλου ερωτηματολογίου.

Στις έρευνες που έγινε τριγωνισμός ο σκοπός ήταν περιγραφή – συσχέτιση με έμφαση στην συμπληρωματικότητα των πληροφοριών που έχουν οι δύο προσεγγίσεις (δηλαδή, η ποσοτική και η ποιοτική), ενώ σε μια ο σκοπός εξειδικευόταν στην αξιολόγηση ενός μοντέλου.

Ως προς το δείγμα, παρατηρήθηκε ότι στις περισσότερες ποσοτικές έρευνες δεν αναφερόταν ο τύπος δειγματοληψίας (N=13), ενώ σε 10 το δείγμα ήταν ευκολίας. Μόνο σε 7 ποσοτικές έρευνες αναφερόταν ότι η δειγματοληψία ήταν τυχαία. Σημαντικό είναι επίσης το γεγονός ότι μόνο σε 7 από τις 30 ποσοτικές έρευνες το δειγματοληπτικό υπόβαθρο αποτέλεσαν περισσότερα του ενός νοσοκομεία.

Το μέγεθος του δείγματος ήταν μεγαλύτερο από 500 σε 10 έρευνες (η πλειοψηφία εξ αυτών έγιναν στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής), ενώ στις περισσότερες έρευνες ήταν από 100-500 (N=11). Τέλος, σε 9 ποσοτικές έρευνες το δείγμα ήταν μικρότερο των 100 ατόμων.

Η συλλογή των δεδομένων στις 30 ποσοτικές έρευνες έγινε στην πλειοψηφία εντός νοσοκομείου και τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από τους ίδιους τους ασθενείς (N=21), ενώ σε 6 έρευνες έγινε με χρήση ταχυδρομείου και μόνο σε 3 χρησιμοποιήθηκε συνέντευξη στο νοσοκομείο.

Στις έρευνες μέσω ταχυδρομείου, ο ρυθμός ανταπόκρισης (δηλαδή επιστροφής των ερωτηματολογίων) ήταν ιδιαίτερα χαμηλός (από 21% έως 58%) και μόνο σε μια αναφέρθηκε ποσοστό 85%.

Ως προς το εργαλείο μέτρησης, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι σε 7 ποσοτικές έρευνες αναπτύχθηκε ερωτηματολόγιο για το σκοπό της συγκεκριμένης έρευνας, σε μια χρησιμοποιήθηκε υπο-κλίμακα ερωτηματολογίου ικανοποίησης από τη νοσοκομειακή φροντίδα, ενώ στις υπόλοιπες περιπτώσεις (N=22) χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο που είχε αναπτυχθεί (και χρησιμοποιηθεί σε άλλη έρευνα).

Πιο συχνά χρησιμοποιήθηκε το PSI (Hinsaw & Atwood 1982) και το ερωτηματολόγιο των La-Monica et al. (1986) (N=5), που και τα δύο βασίζονται (με πολύ μικρές αλλαγές) στην κλίμακα Rissler που αναπτύχθηκε το 1975 για την αξιολόγηση εξωτερικών ασθενών σε κέντρα πρωτοβάθμιας φροντίδας. Επίσης, σε 4 έρευνες χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο SERQUAL (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988) (N=4), το οποίο έχει αναπτυχθεί για την αξιολόγηση της ικανοποίησης πελατών γενικά από υπηρεσίες και δεν είναι ειδικό για τη νοσηλευτική.

Συνοπτικά, τα αποτελέσματα των ερευνών έδειξαν:

1. Γενικά, υψηλή ικανοποίηση ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα (σχεδόν σε όλες τις έρευνες, εκτός από 2 έρευνες στις οποίες βρέθηκε ιδιαίτερα χαμηλή)
2. Μικρότερο βαθμό ικανοποίησης από το περιβάλλον
3. Συσχέτιση της ικανοποίησης με δημογραφικούς παράγοντες των ασθενών, όπως η ηλικία (θετική), το φύλο (οι άνδρες ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι) και το εκπαιδευτικό επίπεδο των ασθενών (θετική)

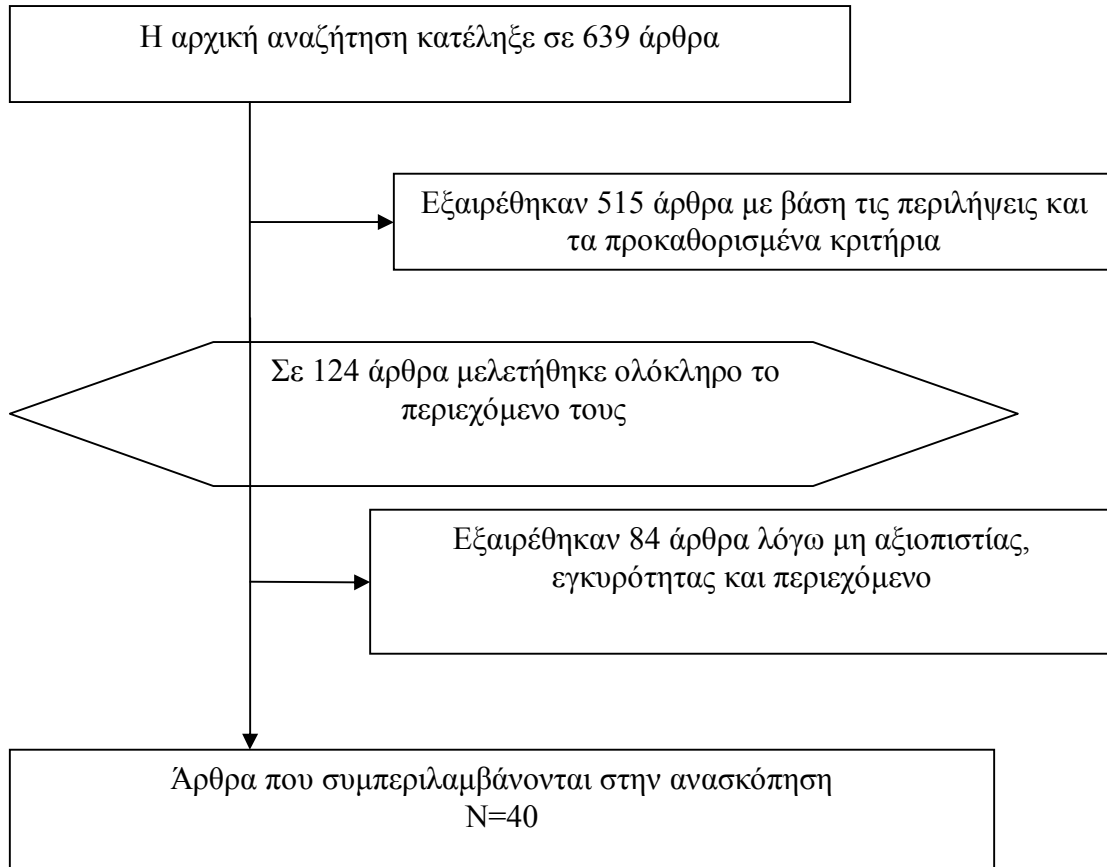
4. Θετική συσχέτιση της ικανοποίησης των ασθενών με:
 - την εξατομικευμένη φροντίδα
 - τις αναφορές των ασθενών γενικά για την ποιότητα της φροντίδας
 - την εμπειρία των νοσηλευτών
 - το εκπαιδευτικό επίπεδο των νοσηλευτών
5. Μη ύπαρξη συσχέτισης του ηθικού του προσωπικού και της οργάνωσης της νοσηλευτικής φροντίδας με την ικανοποίηση των ασθενών
6. Η ικανοποίηση των ασθενών (ως ανεξάρτητη μεταβλητή) επηρεάζει τα αντιλαμβανόμενα οφέλη και τη συμμόρφωση με τη θεραπευτική αγωγή

Συμπέρασμα

Τα μεθοδολογικά προβλήματα των ερευνών είναι πολλά, με σημαντικότερο αυτό της έλλειψης εννοιολογικού ορισμού και αξιόπιστων και έγκυρων εργαλείων μέτρησης για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα. Αυτή η έλλειψη είχε ως αποτέλεσμα οι ερευνητές να προσπαθούν να κατασκευάσουν εργαλεία μέτρησης για τους σκοπούς των συγκεκριμένων ερευνών ή ακόμα και να χρησιμοποιούν εργαλεία μέτρησης που έχουν κατασκευαστεί αρκετές δεκαετίες παλαιότερα, χωρίς να δίνουν μεγάλη προσοχή στην αξιολόγηση των ψυχομετρικών ιδιοτήτων τους.

Η ικανοποίηση των ασθενών είναι μια πολύ σημαντική έννοια για τις υπηρεσίες υγείας, τους λειτουργούς υγείας αλλά και τους ασθενείς. Οι νοσηλευτές πρέπει να επιδιώξουν την κατασκευή αξιόπιστων και έγκυρων εργαλείων μέτρησης για τη μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών, έτσι ώστε να μπορούν να αξιολογηθούν όχι μόνο οι ανάγκες των ασθενών, αλλά και οι νοσηλευτικές παρεμβάσεις που έχουν σαν στόχο την ικανοποίηση αυτών των αναγκών. Οι έρευνες προς αυτή την κατεύθυνση είναι απαραίτητες, έτσι ώστε να γίνει ορατή η συνεισφορά της νοσηλευτικής στο τελικό αποτέλεσμα των υπηρεσιών υγείας.

Διάγραμμα 1. : Flow chart της διαδικασίας επιλογής των άρθρων



Βιβλιογραφία

- Abdellah, F. G., & Levine, E. (1957). Developing a measure of patient and personnel satisfaction with nursing care. *Nursing research*, 5(3): 100-108.
- Akin, S., & Erdogan, S. (2007). The Turkish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale used on medical and surgical patients. *J Clin Nurs*, 16(4), 646-653.
- Anthony, M. K., & Higgins, P. A. (2006). Maximizing the utility of interorganizational data using concept mapping. *J Nurs Adm*, 36(5), 233-240.
- Badovinac, C. C., Wilson, S., & Woodhouse, D. (1999). The use of unlicensed assistive personnel and selected outcome indications. *Nurs Econ*, 17(4), 194-200.
- Bailey, J., McVey, L., & Pevreal, A. (2005). Surveying patients as a start to quality improvement in the surgical suites holding area. *J Nurs Care Qual*, 20(4), 319-326.
- Bolton, L. B., Aydin, C. E., Donaldson, N., Brown, D. S., Nelson, M. S., & Harms, D. (2003). Nurse staffing and patient perceptions of nursing care. *J Nurs Adm*, 33(11), 607-614.
- Brink, J. P. (1986). Editorial: the patient's perspective. *Western Journal of Nursing Research*, (2): 133-134.
- Donabedian, A. K. Commentary on some studies of the quality of care. (1987). *Health Care Financing Review (annual supplement)*, 75-85.
- Donahue, M. O., Piazza, I. M., Griffin, M. Q., Dykes, P. C., & Fitzpatrick, J. J. (2008). The relationship between nurses' perceptions of empowerment and patient satisfaction. *Appl Nurs Res*, 21(1), 2-7.
- Dozier, A. M., Kitzman, H. J., Ingersoll, G. L., Holmberg, S., & Schultz, A. W. (2001). Development of an instrument to measure patient perception of the quality of nursing care. *Res Nurs Health*, 24(6), 506-517.
- Flynn, S., (2005). Nursing effectiveness: An evaluation of patient satisfaction with a nurse led orthopaedic joint replacement review clinic. *Journal of Orthopaedic Nursing*, 9, 156-165.

- Gonzalez-Valentin, A., Padin-Lopez, S., & de Ramon-Garrido, E. (2005). Patient satisfaction with nursing care in a regional university hospital in southern Spain. *J Nurs Care Qual*, 20(1), 63-72.
- Han, C. H., Connolly, P. M., & Canham, D. (2003). Measuring patient satisfaction as an outcome of nursing care at a teaching hospital of southern Taiwan. *J Nurs Care Qual*, 18(2), 143-150.
- Hinshaw, A. S. & Atwood, J. R. (1982). A patient satisfaction instrument: Precision by replication. *Nursing Research*, 31(3), 170-175.
- Hogan, B. (2000). Patient satisfaction: expectations and experiences of nursing care. *Contemp Nurse*, 9(3-4), 275-283.
- Hyrkas, K., & Paunonen, M. (2000). Patient satisfaction and research-related problems (Part 2). Is triangulation the answer? *J Nurs Manag*, 8(4), 237-245.
- Irurita, V. F. (1999). Factors affecting the quality of nursing care: the patient's perspective. *Int J Nurs Pract*, 5(2), 86-94.
- Johansson, P., Oleni, M., & Fridlund, B. (2002). Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scand J Caring Sci*, 16(4), 337-344.
- LaMonica, E. L., Oberst, M. T., Madea, A. R., & Wolf, R. M. (1986). Development of a patient satisfaction scale. *Research in Nursing & Health*, 9, 43-50.
- Lange, J. W. (2002). Testing equivalence of Spanish and English versions: the LaMonica-Oberst (revised) patient satisfaction with nursing care scale. *Res Nurs Health*, 25(6), 438-451.
- Larrabee, J. H., & Bolden, L. V. (2001). Defining patient-perceived quality of nursing care. *J Nurs Care Qual*, 16(1), 34-60; quiz 74-35.
- Larrabee, J. H., Ostrow, C. L., Withrow, M. L., Janney, M. A., Hobbs, G. R., Jr., & Burant, C. (2004). Predictors of patient satisfaction with inpatient hospital nursing care. *Res Nurs Health*, 27(4), 254-268.
- Laschinger, H. S., Hall, L. M., Pedersen, C., & Almost, J. (2005). A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: an actionable approach to measuring patient satisfaction. *J Nurs Care Qual*, 20(3), 220-230.

- Liu, Y., & Wang, G. (2007). Inpatient satisfaction with nursing care and factors influencing satisfaction in a teaching hospital in China. *J Nurs Care Qual*, 22(3), 266-271.
- Lumby, J., & England, K. (2000). Patient satisfaction with nursing care in a colorectal surgical population. *Int J Nurs Pract*, 6(3), 140-145.
- Mark, B. A., Salyer, J., & Wan, T. T. (2003). Professional nursing practice: impact on organizational and patient outcomes. *J Nurs Adm*, 33(4), 224-234.
- McDonnel, C., & Nash, J. G. (1990). Compendium of instruments measuring patient satisfaction with nursing care. *Quality Review Bulletin*, (May): 182-188.
- McNamara, S., & Brown, J. (2003). An audit of patient satisfaction with a Neuro-Oncology clinic. *Eur J Oncol Nurs*, 7(3), 200-203.
- Merkouris, A., Papathanassoglou, E. D., & Lemonidou, C. (2004). Evaluation of patient satisfaction with nursing care: quantitative or qualitative approach? *Int J Nurs Stud*, 41(4), 355-367.
- Merkouris A, Papathanasoglou E, Lemonidou C. (2003). Evaluation of Patient Satisfaction with Nursing Care: Quantitative or Qualitative Approach? *International Journal of Nursing Studies* 41(4), 355-67.
- Merkouris A, Ifantopoulos J, Lanara V, Lemonidou C. (1999a). Patient satisfaction: a key concept for evaluating and improving nursing services. *Journal of Nursing Management*, 7: 19-29.
- Merkouris A, Ifantopoulos J, Lanara V, and Lemonidou C, (1999b),. Patient satisfaction: Developing an instrument to measure patient satisfaction with nursing care in Greece. *Journal of Nursing Management* 7: 91-100.
- O'Connell, B., Young, J., & Twigg, D. (1999). Patient satisfaction with nursing care: a measurement conundrum. *Int J Nurs Pract*, 5(2), 72-77.
- Oterhals, K., Hanestad, B. R., Eide, G. E., & Hanssen, T. A. (2006). The relationship between in-hospital information and patient satisfaction after acute myocardial infarction. *Eur J Cardiovasc Nurs*, 5(4), 303-310.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. L., (1988). Servqual: A Multipleitem Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-37.

- Rafii, F., Esmail, M. & Haghani, H., (2008). Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 26 (2), 75 – 84.
- Senge, P. (1990). *The fifth discipline: the art and practice of the learning organization*, New York: Currency Doubleday.
- Sorlie, V., Torjuul, K., Ross, A., & Kihlgren, M. (2006). Satisfied patients are also vulnerable patients--narratives from an acute care ward. *J Clin Nurs*, 15(10), 1240-1246.
- Suhonen, R., Leino-Kilpi, H., Valimaki, M., & Kim, H. S. (2007). The Patient Satisfaction Scale--an empirical investigation into the Finnish adaptation. *J Eval Clin Pract*, 13(1), 31-38.
- Suhonen, R., Valimaki, M., Katajisto, J., & Leino-Kilpi, H. (2007). Provision of individualised care improves hospital patient outcomes: an explanatory model using LISREL. *Int J Nurs Stud*, 44(2), 197-207.
- Tervo-Heikkinen, T., Kvist, T., Partanen, P., Vehvilainen-Julkunen, K., & Aalto, P. (2008). Patient satisfaction as a positive nursing outcome. *J Nurs Care Qual*, 23(1), 58-65.
- Uzun, O. (2001). Patient satisfaction with nursing care at a university hospital in Turkey. *J Nurs Care Qual*, 16(1), 24-33.
- Walsh, M., & Walsh, A. (1999). Measuring patient satisfaction with nursing care: experience of using the Newcastle Satisfaction with Nursing Scale. *J Adv Nurs*, 29(2), 307-315.
- Wolf, D., Lehman, L., Quinlin, R., Rosenzweig, M., Friede, S., Zullo, T., et al. (2008). Can nurses impact patient outcomes using a patient-centered care model? *J Nurs Adm*, 38(12), 532-540.
- Wolf, Z. R., Colahan, M., & Costello, A. (1998). Relationship between nurse caring and patient satisfaction. *Medsurg Nurs*, 7(2), 99-105.
- Wolf, Z. R., Miller, P. A., & Devine, M. (2003). Relationship between nurse caring and patient satisfaction in patients undergoing invasive cardiac procedures. *Medsurg Nurs*, 12(6), 391-396.
- Wu, M. L., Courtney, M., & Berger, G. (2000). Models of nursing care: a comparative study of patient satisfaction on two orthopaedic wards in Brisbane. *Aust J Adv Nurs*, 17(4), 29-34.

- Yang, K. P., & Huang, C. K. (2005). The effects of staff nurses' morale on patient satisfaction. *J Nurs Res*, 13(2), 141-152.
- Yellen, E., Davis, G. C., & Ricard, R. (2002). The measurement of patient satisfaction. *J Nurs Care Qual*, 16(4), 23-29.
- Zrinyi, M., & Horvath, T. (2003). Impact of satisfaction, nurse-patient interactions and perceived benefits on health behaviors following a cardiac event. *Eur J Cardiovasc Nurs*, 2(2), 159-166.