

*Zadowolenie odbiorców z usług medycznych :
uwarunkowania, konsekwencje i diagnoza*

Mariola Bidzan,
Paweł Jurek,
Monika Bidzan-Wiącek,
Ilona Bidzan-Bluma,
Aleksandra Szulman-Wardal

SPIS TREŚCI

Wstęp

Rozdział 1. Uwarunkowania zadowolenia odbiorców usług medycznych

- 1.1. Zadowolenie jako składowa egzystencji ludzkiej – wybrane definicje
- 1.2. Czynniki zadowolenia specyficzne dla pacjentów
- 1.3. Usługi ambulatoryjne i szpitalne

Rozdział 2. Perspektywa podmiotów ochrony zdrowia

- 2.1. Podmioty ochrony zdrowia jako organizacja
- 2.2. Podmioty ochrony zdrowia w Polsce i liczba świadczeń medycznych
- 2.3. Zarządzanie jakością w podmiotach leczniczych
- 2.4. Komunikacja w organizacji a zadowolenie pacjentów

Rozdział 3. Perspektywa personelu medycznego

- 3.1. Relacje interpersonalne „specjalista–pacjent” – jako podstawa zadowolenia z uzyskanych usług medycznych
- 3.2. Fundamenty zdrowej relacji między specjalistą a pacjentem: komunikacja
- 3.3. Czym aktualnie charakteryzuje się efektywna komunikacja pomiędzy specjalistą a pacjentem
- 3.4. Przecenianie umiejętności komunikacyjnych przez specjalistów
- 3.5. Fundamenty zdrowej relacji między specjalistą a pacjentem: zaufanie
- 3.6. Czym charakteryzuje się zaufanie pacjenta do specjalisty
- 3.7. Inne elementy budujące relację pacjent–specjalista
- 3.8. Relacje interpersonalne specjalista–pacjent a satysfakcja pacjenta

Rozdział 4. Perspektywa pacjenta

- 4.1. Pacjent jako podmiot oddziaływań medycznych
- 4.2. Funkcjonowanie w roli pacjenta ambulatoryjnego vs. stacjonarnego
- 4.3. Perspektywa rozwojowa
 - 4.3.1. Perspektywa pacjenta – dziecka

4.3.2. Perspektywa pacjenta w podeszłym wieku

4.4. Perspektywa pacjenta a nowe formy interwencji terapeutycznych

Rozdział 5. Zadowolenie z usług medycznych jako wypadkowa wielu czynników

5.1. Funkcjonowanie systemu ochrony zdrowia

5.2. Funkcjonowanie placówek ochrony zdrowia (w tym personelu medycznego)

5.2.1. Proces leczenia i rehabilitacji

5.2.2. Pacjent i środowisko społeczne

5.2.3. Efektywność oddziaływań medycznych

Rozdział 6. Diagnoza zadowolenia odbiorców usług medycznych

6.1. Rola diagnozy zadowolenia odbiorców usług medycznych w ochronie zdrowia

6.2. Konstrukcja i właściwości psychometryczne narzędzi do pomiaru zadowolenia pacjentów

6.3. Etapy konstruowania narzędzi do pomiaru zadowolenia pacjentów

6.4. Właściwości psychometryczne Kwestionariusza Zadowolenia Pacjenta – Ambulatorium

6.4.1. Uczestnicy i procedura badania

6.4.2. Narzędzia

6.4.3. Struktura czynnikowa i rzetelność KZP-A

6.4.4. Zadowolenie z usług medycznych otrzymanych w szpitalu a płeć i wiek pacjentów

6.5. Właściwości psychometryczne Kwestionariusza Zadowolenia Pacjenta – Szpital

6.5.1. Uczestnicy i procedura badania

6.5.2. Narzędzia

6.5.3. Struktura czynnikowa i rzetelność KZP-SZ

6.5.4. Zadowolenie z usług medycznych otrzymanych w szpitalu a płeć i wiek pacjentów

6.6. Skrócone wersje kwestionariuszy do diagnozy zadowolenia pacjentów

6.6.1. Uczestnicy badania

6.6.2. Właściwości psychometryczne skróconych wersji narzędzi

Rozdział 7. Zastosowanie kwestionariuszy zadowolenia pacjentów w monitorowaniu jakości usług świadczonych w placówkach ochrony zdrowia w województwie pomorskim

7.1. Uczestnicy i procedura badania

7.2. Zastosowane narzędzia i sposób prezentacji wskaźników zadowolenia pacjentów

7.3. Wyniki

7.3.1. Monitoring jakości usług świadczonych w ambulatoriach

7.3.2. Monitoring jakości usług świadczonych w szpitalach

7.4. Wnioski i rekomendacje

Bibliografia

Spis tabel, rysunków i wykresów

Załączniki

Autorzy