



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

# ΣΧΕΣΗ ΙΑΤΡΟΥ-ΑΣΘΕΝΗ

Ενότητα: Προσδοκίες και στάσεις ασθενούς πριν την επίσκεψη στο  
ιατρείο

Χρήστος Λιονής  
Καθηγητής Γενικής Ιατρικής και Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας  
Τμήμα Ιατρικής  
Πανεπιστήμιο Κρήτης



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

# Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται στην άδεια χρήσης Creative Commons και ειδικότερα

*Αναφορά – Μη εμπορική Χρήση – Όχι Παράγωγο Έργο v.3.0*  
*(Attribution – Non Commercial – Non-derivatives v.3.0 )*



*[ή επιλογή ενός άλλου από τους έξι συνδυασμούς]*

*[και αντικατάσταση λογότυπου άδειας όπου αυτό έχει μπει (σελ. 1, σελ. 2 και τελευταία)]*

- Εξαιρείται από την ως άνω άδεια υλικό που περιλαμβάνεται στις διαφάνειες του μαθήματος, και υπόκειται σε άλλου τύπου άδεια χρήσης. Η άδεια χρήσης στην οποία υπόκειται το υλικό αυτό αναφέρεται ρητώς.

# Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Κρήτης**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



# Η αντίληψη που έχει διαμορφώσει ο ασθενής για το γιατρό

- Οι θεωρίες της μάθησης
- Μάθηση από τις στάσεις και τη συμπεριφορά των μελών της οικογένειας
- Οι επισκέψεις του ιατρού στο σπίτι
- Ο ιεραποστολικός ρόλος του ιατρού (Balint)
- Οι αλλαγές στην οικογένεια και στο σύστημα υγείας
- Τα μέσα ενημέρωσης και η νέα αντίληψη για τον ιατρό

# Πριν την επίσκεψη στον ιατρό

- Σκέψεις
- Ανησυχίες
- Προδοκίες
- Ανάγκες

# Προτεραιότητες των ασθενών που επισκέπτονται γενικούς ιατρούς

Family Practice  
© Oxford University Press 1999

Vol. 16, No. 1  
Printed in Great Britain

## Patients' priorities with respect to general practice care: an international comparison

Richard Grol, Michel Wensing, Jan Mainz,<sup>2</sup> Pedro Ferreira,<sup>b</sup> Hilary Hearnshaw,<sup>c</sup> Per Hjortdahl,<sup>d</sup> Frede Olesen,<sup>2</sup> Mats Ribacke,<sup>e</sup> Tomi Spenser<sup>f</sup> and Joachim Szécsényi<sup>g</sup>

Paper prepared by the European Task Force on Patient Evaluations of General Practice (EUROPEP).

Grol R, Wensing M, Mainz J, Ferreira P, Hearnshaw H, Hjortdahl P, Olesen F, Ribacke M, Spenser T and Szécsényi J. Patients' priorities with respect to general practice care: an international comparison. *Family Practice* 1999; 16: 4-11.

**Background and objectives.** Improving the sensitivity of general practice to patients' needs demands a good understanding of patients' expectations and priorities in care provision. Insight into differences in expectations of patients in different cultures and health care systems may support decision-making on desirable models for care provision in general practice. An international study was conducted to determine priorities of patients in general practice care: which views do patients in different countries have in common and which views differ?

**Methods.** Written surveys in general practices in the UK, Norway, Sweden, Denmark, The Netherlands, Germany, Portugal and Israel were performed. Samples of patients from at least 12 practices per country, stratified according to area and type of practice, were included. Patients rated the importance of 38 different aspects of general practice care, selected on the basis of literature analysis, qualitative studies and consensus discussions. Rankings between countries were compared.

**Results.** A total number of 3540 patients (response rate on average 55%) completed the questionnaire. Patients in different countries had many opinions in common. Aspects that got the highest ranking were: getting enough time during the consultation; quick services in case of emergencies; confidentiality of information on patients; telling patients all they want to know about their illness; making patients feel free to talk about their problems; GPs going to courses regularly; and offering preventive services. However, differences between opinions of patients in different countries were also found for some of the selected aspects. A confounding effect of patients' characteristics may have played a role in these differences.

**Discussion.** The study provides information on what patients expect of and value in general practice care. It shows that patients in different cultures and health care systems may have different views on some aspects of care, but most of all that they have many views in common, particularly as far as doctor-patient communication and accessibility of services are concerned.

**Keywords.** Doctor-patient communication, general practice care, international comparison, patients' expectations, patients' priorities.

Received 19 May 1998; Accepted 7 October 1998.

Centres for Quality of Care Research, Universities of Nijmegen/Maastricht, The Netherlands, <sup>2</sup>Research Unit for General Practice, Aarhus University, Denmark, <sup>3</sup>Centre for Social Studies, University Coimbra, Portugal, <sup>4</sup>Eli Lilly National Clinical Audit, University of Leicester, UK, <sup>5</sup>Department of General Practice, University of Oslo, Norway, <sup>6</sup>Department of Family Medicine, University of Uppsala, Sweden, <sup>7</sup>Department of Family Health Care, The Technion,

## Introduction

Improving the sensitivity of primary health care to patients' needs and demands is an important challenge in health care today. Therefore patients' expectations of and experiences with health care are increasingly explored by means of interviews, focus group meetings and surveys among patients, the results of which are used

- αφιέρωση αρκετού χρόνου από τον ιατρό
- γρήγορη εξυπηρέτηση επειγόντων
- εχεμύθεια
- πλήρης πληροφόρηση για τη νόσο
- διαμόρφωση κατάλληλου περιβάλλοντος ώστε ο άρρωστος να νιώθει ελεύθερος για να μιλήσει για τα προβλήματά του
- -πρόληψη

**Είναι ικανός ο ιατρός να αναγνωρίζει τις προσδοκίες και τις προτεραιότητες του ασθενούς-Τι απαιτείται;**

- Άσκηση

# Κύρια μηνύματα του μαθήματος

- Η στάση του ασθενούς απέναντι στο γιατρό διαμορφώνεται από τις προηγούμενες εμπειρίες του και από την επίδραση του περιβάλλοντος.
- Ο ασθενής που περιμένει να εξεταστεί διακατέχεται από συναισθήματα άγχους και φόβου κυρίως για τη διάγνωση και τις πληροφορίες που θα του δώσει ο γιατρός.
- Οι προσδοκίες του ασθενούς που δεν αντιμετωπίζονται οδηγούν συχνά σε προβλήματα στη σχέση γιατρού ασθενούς.
- Απαιτείται έρευνα στην Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας για την καταγραφή των προσδοκιών των ασθενών, σε σχέση με τις υπηρεσίες φροντίδας που τους παρέχονται.



# Το ενισχυμένο μοντέλο Calgary-Cambridge

- ✓ Πρώτη έκδοση 1998
- ✓ Πρόσφατη έκδοση 2004
- ✓ Διδασκαλία των δεξιοτήτων επικοινωνίας σε 3 διαγράμματα
- ✓ Για τους εκπαιδευόμενους και τους εκπαιδευτές

(Silverman, Kurtz, Draper, 2005)

# Τέλος Ενότητας



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ