

Προσδοκίες

Κουτελέκος Ιωάννης¹, Χαλιάσος Νικόλαος²

1. Καθηγητής Εφαρμογών, Νοσηλευτική, ΤΕΙ Αθήνας
2. Αναπληρωτής Καθηγητής Παιδο-αιματολογίας, Ιατρική Σχολή Ιωαννίνων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η προσδοκία αποτελεί πολυσύνθετη δυναμική έννοια που έχει εφαρμογή στον τομέα της υγείας. Πολλοί μελετητές έχουν αναπτύξει ποικίλες θεωρίες για τις προσδοκίες. Η αυτεπάρκεια και η τροποποίηση συμπεριφοράς αποτελούν σημείο-κλειδί για την εκπλήρωση μιας ατομικής προσδοκίας. Εκτός από τις ατομικές προσδοκίες, σημαντικό ρόλο κατέχουν και οι κοινωνικές προσδοκίες όπως προκύπτουν κατά την αλληλεπίδραση των ατόμων. Όσον αφορά τον τομέα της υγείας, η προσδοκία περιγράφει κυρίως τι περιμένουν οι χρήστες υπηρεσιών υγείας να συναντήσουν και τι θα ήθελαν να συναντήσουν από αυτές.

Λέξεις Κλειδιά: Προσδοκίες, αυτεπάρκεια, συμπεριφορά, υπηρεσίες υγείας.

Υπεύθυνος αλληλογραφίας: Κουτελέκος Ιωάννης, Αγίου Νεκταρίου 14, Γλυφάδα Αθήνα, Τ.Κ: 165-62, Τηλ: 6974875766

Rostrum of Asclepius® - "To Vima tou Asklipiou" Journal

Volume 13, Issue 2 (April – June 2014)

SPECIAL ARTICLE

Expectations

Koutelekos Ioannis¹, Haliasos Nikolaos²

1. Laboratory collaborator, Nursing Department A, TEI, Athens, Greece
2. Associate Professor of Pediatrics-Hematology, Medical School, University of Ioannina

ABSTRACT

Expectation is a complex dynamic concept that can be applied in the field of health. Many researchers have developed various theories about expectations. Self-efficacy and modification of behavior consist key-elements for the fulfillment of an expectation. Apart from personal expectations, significant role play social expectations as they arouse by the interaction of individuals. Regarding health sector, the concept of expectation describes what users of health care services expect to encounter and what they would like to meet by them.

Keywords: Expectations, self-efficacy, behaviour, health services.

Corresponding Author: Koutelekos John, Agiou Nectarious 14, Glyfada Athens. PC: 165-62, Tel: 6974875766

ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ

Ως προσδοκία ορίζεται η αναμονή εκπλήρωσης επιθυμητών μελλοντικών γεγονότων που αφορούν κυρίως τους στόχους του ατόμου. Αναλυτικότερα, πρόκειται για αναμονή μιας πιθανής μελλοντικής έκβασης η οποία ταυτόχρονα επενδύεται είτε με συναισθήματα φόβου είτε ελπίδας. Παρότι, η

έννοια των προσδοκιών δεν έχει πλήρως κατανοηθεί, εντούτοις θεωρείται ότι, έχει επίκτητο χαρακτήρα που διαμορφώνεται ανάλογα με τις πρωτότερες εμπειρίες του ατόμου και τα βιώματα της καθημερινής του ζωής. Για παράδειγμα, οι ασθενείς διαμορφώνουν προσδοκίες για τη μελλοντική



έκβαση της υγείας τους βασιζόμενοι τόσο σε πρωτότερες εμπειρίες όσο και στην παρούσα κατάστασή τους.^{1,2}

Η σταθερότητα ή η επαναληψιμότητα της εμφάνισης αιτίας- αποτελέσματος είναι δυνατό να διαμορφώσει μια προσδοκία. Πράγματι, όταν η αιτία είναι σταθερή και συνεπώς σταθερό και το αποτέλεσμα τότε γεννάται η προσδοκία επανάληψης του ίδιου αποτελέσματος. Αντιθέτως, όταν η αίτια είναι ασταθής, η επανάληψη του ίδιου του αποτελέσματος θεωρείται μη αναμενόμενη ή αμφισβητήσιμη. Για παράδειγμα, όπως ακριβώς οι δάσκαλοι έχουν προσδοκίες για τη μελλοντική επίδοση των μαθητών τους βασιζόμενοι στις προηγούμενες επιδόσεις τους έτσι ακριβώς και οι επαγγελματίες υγείας διαμορφώνουν προσδοκίες για συμμόρφωση ενός ασθενή στη θεραπεία αξιολογώντας πρωτότερες συμπεριφορές. Είναι σπουδαίο να τονιστεί ότι, υπάρχει διαχωρισμός μεταξύ ειδικών και γενικών προσδοκιών. Ειδική είναι η προσδοκία ενός ατόμου σε σχέση με μια πολύ συγκεκριμένη κατάσταση ενώ η γενική προσδοκία είναι το αποτέλεσμα εμπειριών που έχουν βιωθεί με παρόμοιο τρόπο.¹⁻³

Όταν η προσδοκία εμπεριέχει την ελπίδα για επιτυχία, τότε λαμβάνει θετική διάσταση (προσδοκία της επιτυχίας), η οποία ωθεί το άτομο να δράσει προκειμένου να βελτιώσει την επίδοσή του. Αντιθέτως, όταν υπάρχει φόβος αποτυχίας, τότε η προσδοκία λαμβάνει αρνητική διάσταση (αρνητική προσδοκία), η

οποία αφενός αποδυναμώνει το άτομο αφετέρου το ωθεί σε λαθεμένες ή ακραίες επιλογές. Δεδομένου ότι, η παροχή κινήτρων μπορεί να διαφοροποιήσει την ανθρώπινη συμπεριφορά, οι θετικές προσδοκίες ενισχύουν το κίνητρο για δράση και καλύτερη επίδοση εν αντιθέσει με τις αρνητικές που είναι δυνατόν ακόμα και να αποσυντονίσουν ή να αποτρέψουν κάθε ενέργεια ή προσπάθεια για βελτίωση της επίδοσης.³⁻⁵

Οι κυριότεροι παράγοντες που ενισχύουν το κίνητρο για δράση είναι ο βαθμός σημαντικότητας της προσδοκίας, ο βαθμός αυτο-εκτίμησης του ατόμου και οι προσδοκίες των 'σημαντικών άλλων ατόμων'. Τα άτομα τείνουν να συμπεριφέρονται ανάλογα με τις προσδοκίες αυτών που τους καθοδηγούν οι οποίοι έχουν κύρος, δύναμη και εξουσία. Οι επαγγελματίες υγείας ως δάσκαλοι αποτελούν τους 'σημαντικούς άλλους' που επηρεάζουν τη συμπεριφορά και τις προσδοκίες των μαθητευόμενων-ασθενών. Για παράδειγμα, όπως οι προσδοκίες των 'άλλων' στη σχολική κοινότητα, δηλαδή των δασκάλων, των γονέων και των συμμαθητών, ασκούν θετική επίδραση στο μαθητή και είναι δυνατόν να επηρεάσουν την γνώμη για τον εαυτό του, ομοίως, οι προσδοκίες ενός θετικού περιβάλλοντος ασκούν ευεργετική επίδραση στον ασθενή όσον αφορά στην τροποποίηση της συμπεριφοράς, στη συμμόρφωση στις θεραπευτικές οδηγίες ή ακόμα και στην εικόνα εαυτού.¹⁻³

Θεωρίες προσδοκιών

Σύμφωνα με τον Rotter ως προσδοκία ορίζεται η 'πιθανότητα μιας συγκεκριμένης συμπεριφοράς ή κατάστασης να οδηγήσει σε μια συγκεκριμένη ενίσχυση'. Η θεωρία του Rotter είναι υψηλής κοινωνικο-ψυχολογικής σημασίας και υποστηρίζει ότι, η προσδοκία ως μηχανισμός αλλάζει τη συμπεριφορά του ατόμου, όχι όμως άμεσα όπως ο έπαινος ή η τιμωρία. Αναλυτικότερα, το δυναμικό μιας συγκεκριμένης συμπεριφοράς εξαρτάται από δύο μεγέθη : από την προσδοκία ότι, η συμπεριφορά θα οδηγήσει σε ενίσχυση και από την ενισχυτική αξία του στόχου. Τόσο η προσδοκία όσο και η ενισχυτική αξία αποτελούν μεταβαλλόμενα μεγέθη, που απαιτούν συνεχή αξιολόγηση.^{3,6,7}

Ο Bandura στη θεωρία του αναφέρει, ότι οι προσδοκίες, οι πεποιθήσεις και οι σκέψεις αποτελούν εσωτερικούς παράγοντες συμπεριφοράς που σε συνδυασμό με τους εξωτερικούς παράγοντες όπως οι ανταμοιβές και οι τιμωρίες, αποτελούν μέρος ενός συστήματος αλληλεπίδρασης που επηρεάζει τη συμπεριφορά του ατόμου. Αναλυτικότερα, συμπεριφορά και περιβάλλον αποτελούν σχέση αμφίδρομη όπου το περιβάλλον επηρεάζει τη συμπεριφορά και η συμπεριφορά επηρεάζει το είδος του περιβάλλοντος. Σε αυτό το πλαίσιο, ατομικοί παράγοντες, συμπεριφορικοί και περιβαλλοντικοί παράγοντες, λειτουργούν ως

αλληλοεπιδρώνενοι παράμετροι (determinants).⁸⁻¹⁰

Ο Tolman, υποστηρίζει ότι, αυτό που μαθαίνει ο άνθρωπος είναι οι προσδοκίες και όχι οι τρόποι συμπεριφοράς. Η προσδοκία, αποτελεί πρόβλεψη σε ένα μελλοντικό στόχο και έχει τέτοια εσωτερική δυναμική που μπορεί να παρακινήσει συμπεριφορά και να οδηγήσει το άτομο στην επίτευξη του επιδιωκόμενου στόχου. Εξίσου σημαντικό ρόλο έχει η αμοιβή που σχετίζεται με την επίτευξη του στόχου διότι επηρεάζει τη δημιουργία και το μέγεθος της προσδοκίας. Επίσης, ο Tolman θεωρεί ότι, η προσδοκία δεν αποτελεί στατική έννοια αλλά αντιθέτως μια διαρκώς σχηματιζόμενη δύναμη σε συγκεκριμένα ερεθίσματα, τα οποία πυροδοτούν την εμφάνιση νέων ερεθισμάτων. Η επιβεβαίωση των προσδοκιών προάγει τη μάθηση.¹⁻³

Ο Rosenthal υποστήριξε ότι, οι προσδοκίες που έχει ο εκπαιδευτικός για ένα μαθητή ασυνείδητα ενεργοποιούνται και επαληθεύονται. Για παράδειγμα, το θετικό συναισθηματικό κλίμα μεταξύ δασκάλου-μαθητευόμενου, η θετική διάθεση του εκπαιδευτικού όπως αυτή μεταδίδεται διαμέσου της μη λεκτικής επικοινωνίας, η επανατροφοδότηση, ο συχνός έπαινος και η ενίσχυση αποτελούν μόνον μερικούς από τους παράγοντες που προάγουν την ενεργό συμμετοχή των μαθητών για τους οποίους έχουν υψηλότερες προσδοκίες. Ακριβώς, το



ίδιο παράδειγμα βρίσκει εφαρμογή στη σχέση επαγγελματιών υγείας και ασθενών.¹⁻³

Η αυτεπάρκεια (self efficacy) αποτελεί σημείο-κλειδί για την επιτυχή προσδοκία-αποτελέσματος. Σύμφωνα με τον Bandura, ως αυτεπάρκεια ορίζεται η κρίση των ατόμων όσον αφορά τις ικανότητές τους να οργανώνουν και να επιτελούν επιτυχώς δραστηριότητες σε συγκεκριμένες καταστάσεις. Οι κρίσεις για την αυτεπάρκεια επηρεάζουν την αντίληψη του ατόμου για την αποτελεσματικότητά του και την επιλογή των δραστηριοτήτων του. Οι πεποιθήσεις αυτεπάρκειας είναι εξατομικευμένες όταν δηλ., κάποιο άτομο πιστεύει ότι μπορεί να φέρει εις πέρας κάποιες καταστάσεις ενώ κάποιες άλλες όχι. Παρότι, η αυτεπάρκεια είναι απαραίτητη για την προσδοκία αποτελέσματος ωστόσο η ίδια δεν συνεπάγεται την ύπαρξη της προσδοκίας του αποτελέσματος. Για παράδειγμα, εάν το άτομο αμφιβάλλει για τις ικανότητες του συχνά δείχνει απροθυμία να δραστηριοποιηθεί και να υιοθετήσει εκείνη τη συμπεριφορά που θα τον οδηγήσει στο επιθυμητό αποτέλεσμα. Οι χαμηλές προσδοκίες ως προς την αυτεπάρκεια και το αποτέλεσμα της προσδοκίας ωθούν το άτομο να βιώνει απογοήτευση, να είναι αδύναμο ή παθητικό. Αντίθετα οι θετικές προσδοκίες αυτεπάρκειας δηλαδή η θετική εκτίμηση των ικανοτήτων του ατόμου, το παρακινούν να καταβάλει μεγαλύτερη προσπάθεια

προκειμένου να πετύχει ένα στόχο ή να επιλύσει κάποιο πρόβλημα.^{1,3,8-10}

Εκτός από τις ατομικές προσδοκίες σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση μιας προσδοκίας κατέχουν και οι κοινωνικές προσδοκίες όπου κατά την αλληλεπίδραση των ατόμων, γεννώνται προσδοκίες για τη συμπεριφορά των άλλων. Ως κοινωνική αλληλεπίδραση ορίζεται η αμοιβαία επίδραση μέσω επικοινωνίας ατόμων ή ομάδων που αφορά τη συμπεριφορά, τις στάσεις, τις ενέργειές τους, όπως είναι η αλληλεπίδραση σε μια τάξη μεταξύ δασκάλου και μαθητών ή η αλληλεπίδραση μεταξύ ασθενή και επαγγελματιών υγείας.^{1,2,3}

Αναλυτικότερα, με την κοινωνικοποίηση, τα άτομα κρίνουν τους άλλους σε συνάρτηση με τον εκάστοτε κοινωνικό ρόλο που έχει το καθένα και το βαθμό ικανοποίησης των προσδοκιών σε σχέση με το ρόλο τους. Η αντίληψη που διαμορφώνεται για τους άλλους λειτουργεί ως προσδοκία ή πρόβλεψη για τη μελλοντική τους συμπεριφορά. Οι κοινωνικές προσδοκίες επηρεάζονται από προσωπικές πεποιθήσεις, στάσεις, απόψεις ή κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά του ατόμου με το οποίο αλληλεπιδρούν, όπως η ηλικία, το φύλο, η εθνικότητα, κ.ά. Από τη άλλη, τα άτομα, κατά την προσπάθειά τους να αναλύσουν τη δική τους συμπεριφορά ή των άλλων διατυπώνουν συμπεράσματα ύστερα από την αλληλεπίδρασή με τους συνανθρώπους τους. Ωστόσο, σύμφωνα με τη

θεωρία του Rotter κάθε άτομο αξιολογεί διαφορετικά το αποτέλεσμα μιας πράξης των 'άλλων' και αποδίδει διαφορετική ερμηνεία διότι οι καταστάσεις γίνονται υποκειμενικά αντιληπτές. Η υποκειμενική αντίληψη κάθε ατόμου βασίζεται στο σύστημα αξιών του και στις ατομικές εμπειρίες του, που είναι υποσυνείδητες και καθορίζουν τη συμπεριφορά του.^{1,2,3}

Επίσης, τα ίδια τα άτομα εντός του κοινωνικού περιβάλλοντος αναλαμβάνουν να εκπληρώσουν ρόλους. Δεδομένου ότι, το άτομο είναι δυνατόν να αντιμετωπίζει προβλήματα, με αποτέλεσμα να βιώνει είτε αποδοχή είτε απόρριψη από το κοινωνικό σύνολο, δημιουργεί μηχανισμούς προκειμένου να αλληλεπιδρά με τα άλλα άτομα και να οριοθετεί την ταυτότητά του μέσα στην κοινωνία. Προσοχή απαιτείται κατά την αλληλεπίδραση με διαφορετικούς πολιτισμούς διότι κάθε πολιτισμική ομάδα διακρίνεται από κάποιες τυπικές συμπεριφορές και συνεπώς ελλοχεύει ο κίνδυνος αρνητικής ερμηνείας κάποιας συμπεριφοράς.^{1,2,3}

Η προσδοκία ενός ατόμου για τη συμπεριφορά κάποιου άλλου θα μπορούσε να λειτουργήσει ως μια αυτοεκπληρούμενη προφητεία. Ο όρος αυτός αναφέρθηκε για πρώτη φορά από τον Robert Merton το 1949 στο βιβλίο του 'Κοινωνική Θεωρία και Κοινωνική Διάρθρωση'. Ο Robert Merton όρισε επιστημονικά την αυτοεκπληρούμενη

προφητεία ως την επιβεβαίωση ασυνείδητων αρνητικών ή θετικών προσδοκιών με τη μορφή των συνεπειών των επιλογών του ατόμου. Πρόκειται για τον ορισμό μιας κατάστασης που προκαλεί μια νέα συμπεριφορά η οποία κάνει την αρχική ψευδή αντίληψη να βγαίνει 'αληθινή' ενώ παράλληλα ο 'προφήτης' αναφέρει την πραγματική πορεία των γεγονότων ως απόδειξη ότι είχε δίκιο από την αρχή. Για παράδειγμα, ο αρνητικός τρόπος αντίληψης μιας κατάστασης επηρεάζει τη συμπεριφορά κατά τέτοιο τρόπο ώστε στο τέλος να επιβεβαιωθεί η αρχική 'προφητεία'. Το φαινόμενο της αυτοεκπληρούμενης προφητείας είναι γνωστό και ως φαινόμενο του Πυγμαλίωνα ή ως αποτέλεσμα των προσδοκιών. Το φαινόμενο στη σχολική τάξη παρατηρείται, όταν οι προσδοκίες που έχει ο εκπαιδευτικός για την απόδοση των μαθητών του επηρεάζουν τη συμπεριφορά του. Κατόπιν, η συμπεριφορά γίνεται αντιληπτή από τους μαθητές του, μέσω των σχέσεων αλληλεπίδρασης και τους οδηγεί σε αντιδράσεις συμπεριφοράς που θα επιβεβαιώνουν τις προσδοκίες του εκπαιδευτικού.^{1-3,11-17}

Το φαινόμενο αυτό βρίσκει εφαρμογή στον τομέα της υγείας. Για παράδειγμα, η πεποίθηση ενός ασθενούς ότι ένα φάρμακο δεν θα δράσει μπορεί να γίνει αυτοεκπληρούμενη προφητεία. Επίσης, άτομα με χρόνια νοσήματα που είχαν δοκιμάσει



χωρίς επιτυχία φάρμακα για πολλά χρόνια, πιθανώς να έχουν αποκτήσει μεγαλύτερη αρνητική εμπειρία, που θα μπορούσε να επιδράσει στη μελλοντική περίθαλψή τους.

Οι προσδοκίες ενός ατόμου για το μέλλον του είναι εξίσου σημαντικές διότι μπορεί να επηρεάζουν την σωματική και ψυχική λειτουργικότητά του. Για παράδειγμα, πεπειθήσεις ότι, η εξασθένιση λόγω ηλικίας μπορεί να προληφθεί ή να τροποποιηθεί απαιτούν προσπάθειες για να επιτευχθεί η βέλτιστη λειτουργία ενώ αντιθέτως πεπειθήσεις που υποστηρίζουν ότι, η μελλοντική εξασθένιση είναι μη -αναστρέψιμη σχετίζονται με παραίτηση προσπάθειας. Από την άλλη, η αντίληψη του κάθε τόμου για το μέλλον του διαμορφώνεται από τα επίπεδα της σωματικής και της ψυχολογικής λειτουργικότητάς τους. Όταν παρατηρείται εξασθένιση της λειτουργικότητας, οι προσδοκίες του κάθε ατόμου πυροδοτούν την υιοθέτηση συμπεριφορών προκειμένου να επηρεάσουν θετικά το μέλλον της υγείας.^{1,2,3}

Προσδοκίες και υγεία

Στον τομέα της υγείας, η προσδοκία αποτελεί πολυσύνθετη δυναμική έννοια που αφορά είτε στις προβλέψεις του χρήστη για την υπηρεσία είτε στις εκτιμήσεις του χρήστη για επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αναλυτικότερα, οι προσδοκίες των χρηστών υπηρεσιών υγείας εξαρτώνται από:

- τις προηγούμενες εμπειρίες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες
- τις οδηγίες των εμπλεκόμενων μελών
- την άμεση και έμμεση επικοινωνία
- τις προσωπικές ανάγκες των χρηστών
- τη στάση των χρηστών προς το υγειονομικό σύστημα

Η έννοια προσδοκία περιγράφει τι περιμένουν οι χρήστες να συναντήσουν και τι θα ήθελαν να συναντήσουν. Ωστόσο, παρατηρείται σημαντική διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες ασθενών και σε εκείνο που τελικά απολαμβάνουν, που οφείλεται σε ποικίλα αίτια, όπως στη διαφορά μεταξύ των προσδοκιών των ασθενών και των παρεχόμενων υπηρεσιών, στη διαφορά μεταξύ των προσδοκιών των ασθενών και των προδιαγραφών, στη διαφορά μεταξύ των υπηρεσιών που προσφέρει το νοσοκομείο και των προτύπων παροχής υπηρεσιών και εξυπηρέτησης ασθενών που έχει θέσει, κ.ά.¹⁸⁻²²

Ο Kravitz²³ τόνισε ότι, να μεν οι προσδοκίες των ασθενών είναι πολλές και ποικίλλες, ωστόσο είναι σημαντικό να μετρηθούν διότι έχουν σημαντικές κλινικές συνέπειες. Για τους επαγγελματίες υγείας και τους πολιτικούς ιθύνοντες, η κατανόηση και αξιολόγηση των προσδοκιών των ασθενών θα είναι ένα σημαντικό έργο.

Οι Bowling και συν.,²⁴ υποστήριξαν ότι, η ευαισθητοποίηση των επαγγελματιών υγείας ως προς τις ανεκπλήρωτες προσδοκίες των

ασθενών θα επιτρέψει τη βαθύτερη κατανόηση των αναγκών των ασθενών και τη βελτίωση της επικοινωνίας. Οι ίδιοι ερευνητές έδειξαν ότι, οι κυριότερες προσδοκίες ασθενών αφορούν τη καθαριότητα, τη πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας, τις σαφείς και κατανοητές πληροφορίες ως προς την κατάσταση υγείας τους, τη συμμετοχή στις αποφάσεις για τη θεραπεία και την αντιμετώπιση των προβλημάτων ή επιπλοκών. Οι ίδιοι ερευνητές υποστήριξαν ότι, οι προσδοκίες έχουν τουλάχιστον δύο βασικά στοιχεία. Το πρώτο στοιχείο αφορά τις προσδοκίες που θα είχαν οι ασθενείς σε ιδανικές συνθήκες από το Εθνικό Σύστημα Υγείας κάθε χώρας και το δεύτερο αυτό που πραγματικά αναμένεται να συμβεί (ρεαλιστικές προσδοκίες). Χαρακτηριστικά των ασθενών είναι δυνατόν να επηρεάζουν τις προσδοκίες τους, όπως για παράδειγμα η ηλικία. Αναλυτικότερα, οι ηλικιωμένοι που έχουν περάσει μέρος της ζωής τους σε πιο λιτές συνθήκες, μπορεί να έχουν χαμηλότερες προσδοκίες και να είναι ευγνώμονες για αυτό που λαμβάνουν ενώ άτομα νεότερης ηλικίας, των οποίων οι εμπειρίες της ζωής έχει διαμορφωθεί από την επανάσταση των καταναλωτών μπορεί να είναι περισσότερο απαιτητικά. Ασθενείς με δυσανάλογα υψηλές προσδοκίες μπορεί να είναι δυσαρεστημένοι με την καλύτερη δυνατή φροντίδα, και εκείνοι με χαμηλές προσδοκίες μπορεί να ικανοποιηθούν με ελλιπή φροντίδα. Επιπλέον,

παρατηρούνται διαφορές στην ικανοποίηση μεταξύ των ανθρώπων από διαφορετικές κοινωνικές τάξεις, την ηλικία, το φύλο και την πολιτιστική ομάδα ή μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών και τύπους φροντίδας.

Η κυρίαρχη θεώρηση στην έρευνα της ικανοποίησης βασίζεται στη θεωρία της διάψευσης των προσδοκιών (disconfirmation of expectations), η οποία προτάθηκε από τον Oliver.^{25,26} Στο πλαίσιο του εν λόγω μοντέλου, η ικανοποίηση του πελάτη διαμορφώνεται μέσω της σύγκρισης της αντιλαμβανόμενης αποδοτικότητας και των προαγοραστικών προσδοκιών για τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που κατανάλωσε. Επαλήθευση των προσδοκιών σημαίνει ότι η αποδοτικότητα είναι μεγαλύτερη των προσδοκιών και οδηγεί σε ικανοποίηση του καταναλωτή ενώ διάψευση των προσδοκιών σημαίνει ότι η αποδοτικότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας ήταν κατώτερη των προσδοκιών, γεγονός, που οδηγεί σε δυσαρέσκεια του καταναλωτή.²⁵⁻²⁷

Σύμφωνα με τους Πολύζου και συν.,²⁸ η ενδυνάμωση του ρόλου του Ευρωπαίου ασθενή βασίζεται στην επιλογή, την πληροφόρηση και την αξιολόγηση των υπηρεσιών υγείας σε σχέση με τις προσδοκίες του και προτυποποιημένα κριτήρια. Η εκπλήρωση των προσδοκιών των ασθενών συνεπάγεται μεγαλύτερη ικανοποίηση από την παρεχόμενη φροντίδα υγείας, υψηλότερο



βαθμό συμμόρφωσης προς τις θεραπευτικές οδηγίες και ενεργό συμμετοχή στη φροντίδα.²² Στο τομέα της υγείας, προσδοκίες δεν έχουν μόνο οι ασθενείς αλλά και οι επαγγελματίες υγείας, οι οποίοι φέρουν στο χώρο της εργασίας τους τις προσδοκίες τους ενώ παράλληλα το περιβάλλον εργασίας επιβάλλει προσδοκίες ρόλου στους επαγγελματίες. Οι επαγγελματίες υγείας βιώνουν ικανοποίηση όταν οι προσδοκίες που σχετίζονται με τον επαγγελματικό τους ρόλο είναι σε συμφωνία με την αντίληψη που αποκτούν κατά την άσκησή του. Οι προσδοκίες της κάθε πλευράς (επαγγελματίες υγείας-ασθενείς) αλληλεπιδρούν και είναι δυνατόν να επηρεάσουν σημαντικά την ποιότητα της φροντίδας.²⁹

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Γεωργογιάννης Π. Θεωρίες και Έρευνες της Κοινωνικής Ψυχολογίας. Αυτοέκδοση, Πάτρα, 2010.
2. Γεωργογιάννης Π. Θεωρίες της Κοινωνικής Ψυχολογίας. Εκδ., Gutenberg, Αθήνα, 1995.
3. Διαδικτυακή σελίδα:<http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/5783/1/.pdf>. Ημερομηνία πρόσβασης :1-12-2012.
4. Κωσταρίδου-Ευκλείδη Α. Ψυχολογία Κινητήρων. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1999.
5. Μπασέτας Κ. Οι προσδοκίες των δασκάλων και οι επιδράσεις τους στους μαθητές. Εκδ., Γρηγόρη, Αθήνα, 2010.
6. Rotter JB. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. Psychol Monogr. 1966;80(1):1-28.
7. Rotter J.B. Internal versus external control of reinforcement: A case history of a variable. American Psychologist. 1990;45:489-493.
8. Bandura A. Self efficacy: Toward a unifying theory of behavior change. Psychological Review. 1997;84:191-215.
9. Bandura A. Self-efficacy: The exercise of control. Eds., Cambridge University Press, New York, 1997.
10. Bandura A. Health promotion from the perspective of social cognitive theory. Psychology and Health. 1998;13:623-649.
11. Kohn PM. Relationships between expectations of teachers and performance of students. J Sch Health. 1973;43(8):498-503.
12. Rosenthal R, Jacobson L. Pygmalion in the Classroom. Holt Rinehart and Wilson, New York, 1968.
13. Rosenthal R, Jacobson L. Teachers' expectancies: Determinates of pupils' IQ gains. Psychological Reports. 1996;19:115-118.
14. Rosenthal R. Critiquing Pygmalion: A 25-year perspective. Current Directions in

-
- Psychology_ cal Science. 1994;4(6):171-172.
15. Rubie-Davies C, Hattie J, Hamilton R. Expecting the best for students: teacher expectations and academic outcomes. *Br J Educ Psychol.* 2006;76(Pt 3):429-44.
16. Hill C. Learning in the work-force. *Futur Child.* 2007;17(1):111-27
17. Bryan-Brown CW, Dracup K. Outcomes, endpoints, and expectations. *Am J Crit Care.* 1996; 5: 87-89.
18. Prakash V. Validity and reliability of the confirmation of expectations paradigm as a determinant of consumer satisfaction. *J Acad Market Sci.* 1984;12:63-76.
19. McKinley RK, Stevenson K, Adams S, Manku-Scott TK. Meeting patient expectations of care: the major determinant of satisfaction with out-of-hours primary medical care? *Fam Pract.* 2002;19(4):333-8.
20. Himmel W, Lippert-Urbanke E, Kochen MM. Are patients more satisfied when they receive a prescription? The effect of patient expectations in general practice. *Scand J Prim Health Care.* 1997; 15: 118-122.
21. McKinley RK, Stevenson K, Adams S, Manku-Scott TK. Meeting patient expectations of care: the major determinant of satisfaction with out-of-hours primary medical care? *Fam Pract.* 2002;19(4):333-8.
22. Thompson AG, Sunol R. Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence. *Int J Qual Health Care.* 1995;7:127-41.
23. Kravitz RL, Callahan EJ, Paterniti D, Antonius D, Dunham M, Lewis CE. Prevalence and sources of patients' unmet expectations for care. *Ann Intern Med.* 1996;125(9):730-7.
24. Bowling A, Rowe G, Lambert N, Waddington M, Mahtani KR, Kenten C, et al. The measurement of patients' expectations for health care : a review and psychometric testing of a measure of patients' expectations. *Health Technol Assess.* 2012;16(30):i-xii, 1-509.
25. Oliver R.L. Effect of Expectation and Disconfirmation on Post-exposure Product Evaluations - an Alternative Interpretation. *Journal of Applied Psychology.* 1977; 62(4):480.
26. Oliver R.L. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions *Journal of Marketing Research.* 1980;17(3): 460.
27. Τσιριντάνη Μ, Γιοβάνης Α, Μπινιώρης Σ, Γούλα Α. Μια Νέα Προσέγγιση στη Μοντελοποίηση της Σχέσης μεταξύ Ποιότητας Υπηρεσιών Υγείας και Ικανοποίησης Ασθενών. *Νοσηλευτική.* 2010;49(1): 40-52.
28. Πολύζος Ν, Μπαρτσώκας Δ, Πιερράκος Γ, Ασημακοπούλου Ι, Υφαντόπουλος Ι.
-



Συγκριτική ανάλυση μελετών
ικανοποίησης ασθενών σε νοσοκομεία
στην Αττική. Αρχεία Ελληνικής
Ιατρικής. 2005;22(3):284-295.

29. Δημητριάδου-Παντέκα Α, Λαβδανίτη Μ,
Κωνσταντινίδου-Στραύκου Α, Τριαρίδης
Α, Σαπουντζή-Κρέπια Δ. Παράγοντες που
Διαμορφώνουν την Επαλήθευση των
Προσδοκιών της Επιλογής του
Νοσηλευτικού Επαγγέλματος.
Νοσηλευτική. 2009;48(2): 228-237.