

Heimildaskrá

- Alma Eir Svavarsdóttir, Ólafur H. Oddsson og Jóhann Ágúst Sigurðsson (2004). Starfsnám unglækna í heilsugæslu – gæði og skipulag. *Læknablaðið*, 90(4), 305-9.
- Anna Ólina Sigurðardóttir (2001). Veraldarvefurinn sem upplýsingamiðill – fræðsla fyrir skjólstæðinga. *Tímarit hjúkrunarfræðinga*, 77(1), 38-39.
- Ashe, N. og Manzo, L. (2002). Get customer sensitive. *Nursing Management*, 33(1), 50-3.
- Attree, M. (2001). Patients' and relatives' experiences and perspectives of 'Good' and 'Not so Good' quality care. *Journal of Advanced Nursing*, 4, 456-466.
- Beyers, M. (1994). Nurses responding to Change. *Nursing Management*, 25(11), 37-9.
- Blendon, R.J., Kim, M. og Benson J.M. (2001). The public versus the world health organization health system performance. *Health Affairs*, 20(3), 10-20.
- Bruce, T.A., Bowman, J.M. og Brown, S.T. (1998). Factors that influence patient satisfaction in the emergency department. *Journal of Nursing Care Quality*, 13 (2), 31-37.
- Burns, N. og Grove, S.K. (2001). *The practice of nursing research: Conduct, critique & utilization* (4. útg.). Philadelphia: W.B. Saunders.
- DeBehnke, D. og Decker, M.C. (2002). The effects of a physician-nurse patient care team on patient satisfaction in an academic. *American Journal of Emergency Medicine*, 20(84), 267-274.
- Dolan G., Iredale, R., Williams, R. og Ameen, J. (2004). Consumer use of the internet for health information: a survey of primary care patients. *International Journal of Consumer Studies*, 28(2), 147-153.
- Doucette, J.N. (2003). Serving up uncommon service. *Nursing Management*, 34(11), 26-30.

- Eysenbach, G., Powell, J., Kuss, O. og Ryoung, E. (2002). Empirical Studies Assessing the Quality of Health information for Consumers on the World Wide Web. *Jama*, 287(20), 2691-2701.
- Forrester, N.E. (2003). Accelerating patient-care improvement in the ED. *Healthcare Financial Management*, 57(8), 38-42.
- Fottler, M.D. og Ford, R.C. (2002). Managing patients' waits in hospital emergency departments. *The Health Care Manager*, 21(1), 46.
- Goold, S.D. (1999). The Doctor-Patient Relationship. *Managed Care*, 14(1), 526-533.
- Guðrún Árnadóttir (2001). Þróun mælitækja: stöðlun, réttmæti og áreiðanleiki. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstj.), *Aðferðafræði rannsókna í heilbrigðisvísindum* (bls. 176-191). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Guðrún Pálmadóttir (2001). Notkun matstækja í heilbrigðisrannsóknum. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstj.), *Aðferðafræði rannsókna í heilbrigðisvísindum* (bls. 212-225). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Hagstofa Íslands (2004). Gögn sótt á netið 21. apríl 2004 á:
<http://www.hagstofa.is/temp/Dialog/Saveshow.asp>
- Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið (2003). *Gæði hjúkrunar frá sjónarhóli sjúklinga*. Könnun gerð fyrir Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið. Reykjavík: Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið.
- Heilbrigðis- og tryggingarmálaráðuneytið (2001). *Heilbrigðisáætlun til ársins 2010 langtíma markmið í heilbrigðimálum*. Reykjavík: Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið.
- Heilbrigðis- og tryggingarmálaráðuneytið (1999). *Gæðaáætlun*. , Reykjavík: Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið.

- Heilbrigðis og tryggingamálaráðuneytið (1997). *Stefnumótun í upplýsingamálum heilbrigðiskerfisins*. Reykjavík: Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið.
- Heller, C. og Vlasses, F. (1999). Empowering patients is key to facilitating compliance. *Managed Healthcare*, 9(7), 42-4.
- Herdís Sveinsdóttir, (2002a). „Ósýnileiki” heilsugæsluhjúkrunar. *Tímarit hjúkrunarfræðinga*, 78(1), 5.
- Herdís Sveinsdóttir, (2002b). Vorannir. *Tímarit hjúkrunarfræðinga*, 78(2), 69.
- Hibbard, H. J. (2001). Being strategic with public reports. *International Journal for Quality in Health Care*, 13(5), 353-355.
- Hiidenhovi, H., Nojonen, K. og Laippala, P. (2002). Measurement of outpatient's views of service quality in a Finnish university hospital. *Journal of Advanced Nursing*, 38(1), 59-67.
- Hiidenhovi, H., Nojonen, K. og Laippala, P. (2001). Development of a patient-orientated instrument to measure service quality in outpatient departments. *Journal of Advanced Nursing*, 34(5), 696-705.
- Hudak, L. P., Keever, M. P. og Wright, G. J. (2003). The metaphor of patients as customers: Implications for measuring satisfaction. *Journal of Clinical Epidemiology*, 56, 103-108.
- Huycke, L. og All, A. C. (2000). Quality in health care and ethical principles. *Journal of Advanced nursing*, 32(3), 562-571.
- Hutchison, B., Ostbye, T., Barnsley, J. og Stewart, M. (2003). Patient satisfaction and quality of care in walk-in clinics, family practices and emergency departments: The Ontario Walk-in Clinic study. *Canadian Medical Association Journal*, 168(8), 977-987.
- Íslensk orðabók (2002). Mörður Árnason (ritstj.), (3. útg.). Reykjavík: Edda.

- Jenkins, L.M. og Dunn, D. (2004). Ask an Expert: Enhancing Web-Based Health Information for Consumer Education. *Applied Nursing Research*, 17(1), 68-70.
- Jimmieson, N.L. og Griffin, M.A. (1998). Linking client and employee perceptions of the organization: A study of client satisfaction with health care services. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 1, 81-97.
- Johansson, P., Oléni, M. og Friedlund, B. (2002). Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 16, 337-344.
- Johnson, D.C. (2003). Improving emergency department services. *Healthcare Executive*, 12(2), 76-79.
- Kadandara, J.C. (2003, júní). *Building excellence through evidence*. Where is the patient in the search for quality? Does patient satisfaction matter? Fyrirlestur fluttur á ráðstefnu International Council of Nurses (ICN), Geneva, Sviss.
- Laura Sch.Thorsteinsson og Leifur Bárðarson (2002). Hvað eru gæði í opinberri heilbrigðisþjónustu? Reykjavík: Skrifstofa gæðastjórnunar á Landspítala Háskólasjúkrahús.
- Lög um heilbrigðisþjónustu nr. 74/1997.*
- Lög um heilbrigðisþjónustu nr. 97/1990.*
- Magna Jónmundsdóttir, Sigríður Zoëga, Helga Jónsdóttir, Gyða Baldursdóttir og Alda Gunnarsdóttir (2003). Álit sjúklinga á gæðum hjúkrunar á lungnadeild Landspítala-háskólasjúkrahúss á Vífilsstöðum. *Tímarit íslenskra hjúkrunarfræðinga*, 79, 18-24.
- McAllister, M. og Walsh, K. (2004). Different voices: Reviewing and revising the politics of working with consumers in mental health. *International Journal of Mental Health Nursing*, 13, 22-32.

- Murrow, C. A. og Murrow, J. (2002). What makes a good nurse? *Marketing Health Services*, 22(4), 14-19.
- Oermann, H. M. og Templin, T. (2000). Important Attributes of Quality Health Care: Consumer Perspectives. *Journal of Nursing Scholarship*, 32(2), 167-172.
- Parker, K. (2004). Sótt 15. mars 2004. http://www.isixsigma.com/vc/customer_needs/
- Punch, K.F. (2000). Introduction to Social Research. *Quantitative and Qualitative Approaches*, (3. útg.). London: SAGE.
- Rúnar Vilhjálmsson, Ólafur Ólafsson, Jóhann Águst Sigurðsson og Tryggvi Þór Herbertsson (2001). *Aðgangur að heilbrigðisþjónustu*. Reykjavík: Landlæknisembættið.
- Sigurður Kristinsson (2001). Siðfræði rannsókna og siðanefndir. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstj.). *Aðferðafræði rannsókna í heilbrigðisvísindum* (bls. 69-85). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Verbeek, J., Dijk, F., Rasanen, K. og Piirainen, H. (2001). Consumer satisfaction with occupational health services: Should it be measured? *Occupational and Environmental Medicine*, 58(4), 272-279.
- Verkefnisstjórn um upplýsingasamfélagið (2001). Upplýsingar sóttar 17. apríl 2004 á slóð: <http://brunnur.stj.is/interpro/for/for.nsf/pages/frett0025>
- Walsh, M. og Walsh, A. (1999). Measuring patient satisfaction with nursing care: Experience of using the Newcastle Satisfaction with nursing scale. *Journal of Advanced Nursing*, 2, 307-315..
- Wood, S. (2003). Improving Customer Satisfaction and Quality: Hospitals Recognized by J. D. Power and associates share insight on meeting patient and employee needs. *Quality letter for healthcare leaders*, 15, 3-5.

Woodward, A. C., Abelson, J., Tedford, S. og Hutchison, B. (2004). What is important to continuity in home care? *Social Science & Medicine*, 58(1), 177-192.

Þorlákur Karlsson (2001). Spurningakannanir: Uppbygging orðalag og hættur. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstj.). *Aðferðafræði rannsókna í heilbrigðisvísvindum* (bls. 129-148). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.