

# ΠΜΣ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

## ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

### 1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ (ΔΜΥΠ)		
ΕΠΙΠΕΔΟΣ ΠΟΥΔΩΝ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΜΔΥΡ 2-3	ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	1 <sup>η</sup> Α'
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ</b>		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ <i>σε περίπτωση που οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται σε διακριτά μέρη του μαθήματος π.χ. Διαλέξεις, Εργαστηριακές Ασκήσεις κ.λπ. Αν οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται ενιαία για το σύνολο του μαθήματος αναγράψτε τις εβδομαδιαίες ώρες διδασκαλίας και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων</i>	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
Διαλέξεις και Ερευνητική Εργασία	4	7,5	
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.</i>			
ΘΕΩΡΙΑ – ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ		4-0	
ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		156	
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>Υποβάθρου, Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων</i>	Επιστημονικής Περιοχής Εξειδίκευσης		
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ/ ΚΑΤ' ΕΠΙΛΟΓΗΣ	Υποχρεωτικό		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	-		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ΕΡΑΣΜΟΣ	ΟΧΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	<a href="https://healthcare-management.uniwa.gr/">https://healthcare-management.uniwa.gr/</a>		

### 2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

#### Μαθησιακά Αποτελέσματα

Περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος οι συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες καταλλήλου επιπέδου που θα αποκτήσουν οι φοιτητές μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος.

Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α

- Περιγραφή του Επιπέδου των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων για κάθε ένα κύκλο σπουδών σύμφωνα με Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης
- Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης

Σκοπός του μαθήματος είναι οι μεταπτυχιακοί φοιτητές να εμβαθύνουν στις έννοιες και να αποκτήσουν εξειδικευμένες γνώσεις που αφορούν στις μεθόδους διαχείρισης και διασφάλισης της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας. Βασικοί στόχοι του μαθήματος είναι η βελτίωση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των φοιτητών στην οργάνωση προγραμμάτων ποιοτικού ελέγχου και διασφάλισης της ποιότητας στους εν λόγω τομείς καθώς και στην εφαρμογή μεθόδων ποιοτικού ελέγχου.

Η αντίληψη των απαιτήσεων της ποιότητας από το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού στις υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας αφορά ένα σύστημα δραστηριοτήτων για την αξιολόγηση της ποιότητας του αγαθού/υπηρεσίας που παρέχεται στον πελάτη/χρήστη. Στις υπηρεσίες αυτές ειδικότερα οι πολιτικές διασφάλισης της ποιότητας αφορούν υλοποιούμενες δραστηριότητες με βάση συγκεκριμένα κριτήρια όπως οργάνωση και στελέχωση, εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, τεκμηρίωση, σύστημα διαχείρισης ποιότητας το οποίο στηρίζεται σε ένα ανατροφοδοτούμενο σύστημα καταγραφής και παραγωγής δεδομένων, αποτύπωσης των σφαλμάτων και προϋποθέσεων διόρθωσης τυχόν λαθών.

Η έννοια του Ελέγχου Ποιότητας (Quality Control) και της Διαχείρισης Ποιότητας (Quality Management) είναι άρρηκτα μεταξύ τους συνδεδεμένες. Ο Έλεγχος Ποιότητας αφορά ένα σύστημα δραστηριοτήτων για την αξιολόγηση της ποιότητας. Η Διαχείριση Ποιότητας αφορά αντίστοιχα ένα σύστημα α) διοίκησης και ελέγχου των δραστηριοτήτων σε όλα τα επίπεδα (σχεδιασμός αγαθού/υπηρεσίας, παραγωγή, διανομή και εξυπηρέτηση), β) πρόληψης προβλημάτων ποιότητας και γ) διασφάλισης της τήρησης των προδιαγραφών για τα αγαθά και υπηρεσίες που καταλήγουν στους πελάτες/χρήστες. Τα συστήματα ελέγχου και διασφάλισης της ποιότητας περιγράφονται επίσης ως συστήματα διαπίστευσης των εν λόγω υπηρεσιών και αφορούν κατά βάση στην: θεραπευτική αποτελεσματικότητα, διαγνωστική αξιοπιστία, τήρηση πρωτοκόλλων, στη διαχείριση του ασθενή, διαχείριση του προσωπικού (πρότυπα στελέχωσης, εκπαίδευσης και κατανομής αρμοδιοτήτων) και διοικητικές λειτουργίες.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος οι μεταπτυχιακοί φοιτητές θα είναι σε θέση να δημιουργήσουν και να αναπτύξουν περαιτέρω:

- μια νέα αντίληψη και κουλτούρα μάλιστα στη βάση της υπευθυνότητας όλων των παραγόντων απέναντι στον χρήστη και την ποιότητα φροντίδας αλλά και της επιχειρησιακής νοοτροπίας στη διαχείριση των πόρων και στη λήψη αποφάσεων.
- μεθόδους και τεχνικές για την αποτελεσματικότερη απόδοση των τεχνικό-οικονομικών λειτουργιών και της διαχείρισης των πόρων με τη χρήση εργαλείων που μπορούν να εφαρμοσθούν σε επιμέρους πεδία της διοίκησης-διαχείρισης των υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας (π.χ. στις προμήθειες, στην κίνηση των ασθενών και κατανομή των κλινών, στον προγραμματισμό του προσωπικού, στη μέτρηση της οικονομικής απόδοσης, στην αξιολόγηση της θεραπευτικής αποδοτικότητας κ.λπ.).
- τεχνικές διασφάλισης και ελέγχου της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών σε όλα τα στάδια διανομής των υπηρεσιών με τη χρήση νέων μεθόδων και πρακτικών που οδηγούν στην ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών (quality assurance, audit, κλπ).

### **Γενικές Ικανότητες**

Λαμβάνοντας υπόψη τις γενικές ικανότητες που πρέπει να έχει αποκτήσει ο πτυχιούχος (όπως αυτές αναγράφονται στο Παράρτημα Διπλώματος και παρατίθενται ακολούθως) σε ποια / ποιες από αυτές αποσκοπεί το μάθημα,:

Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών

Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις

Λήψη αποφάσεων

Αυτόνομη εργασία

Ομαδική εργασία

Εργασία σε διεθνές περιβάλλον

Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον

Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών

Σχεδιασμός και διαχείριση έργων

Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα

Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον

Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας

και ευαισθησίας σε θέματα φύλου

Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής

Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης για την ανάπτυξη πρωτότυπων ιδεών
- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση σύγχρονων επιστημονικών εργαλείων για την επίλυση προβλημάτων σε εξειδικευμένες εφαρμογές
- Αυτόνομη εργασία
- Ομαδική εργασία
- Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον
- Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών και χειρισμός πολύπλοκων θεμάτων
- Σχεδιασμός και πρωτοτυπία στην ανάπτυξη προγραμμάτων και έργων
- Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον
- Εργασία σε διεθνές περιβάλλον
- Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
- Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου
- Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής σκέψης και διατύπωση κρίσεων
- Ανάπτυξη ικανοτήτων για διάχυση του πρωτότυπου επιστημονικού και ερευνητικού έργου για τη διεύρυνση των ανθρωπίνων πόρων που θα εφαρμόζουν τη νέα προστιθέμενη επιστημονική αξία.

### **3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στο πλαίσιο του μαθήματος προσεγγίζονται και αναλύονται θεμελιώδεις και ειδικές στο χώρο της υγείας και κοινωνικής φροντίδας έννοιες, μέθοδοι και τεχνικές όπως αυτές που ακολουθούν:

- Οι υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας ως κοινωνικό-τεχνικά συστήματα και η αναγκαιότητα εισαγωγής μεθόδων και τεχνικών του μάνατζμεντ.
- Εννοιολογικές προσεγγίσεις της διοίκησης-διαχείρισης ολικής ποιότητας.
- Πρόγραμμα διασφάλισης ποιότητας (quality assurance), διαρκής βελτίωση της ποιότητας (CQI), κόστος και ποιότητα, στατιστικός έλεγχος της διεργασίας (SPC), βραβεία ποιότητας στον τομέα υγείας.
- Διαχείριση της γνώσης, προσέγγιση της κουλτούρας των οργανισμών υγείας και πρόνοιας, μάνατζμεντ παραμέτρων λειτουργικής ικανότητας και αξιολόγησης, ασφάλεια του ασθενή (patients safety), συνολικό μάνατζμεντ ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας.
- Η συμβολή των νέων τεχνολογιών στην εξέλιξη της διοίκησης υπηρεσιών υγείας –

πρόνοιας, πληροφορική και ποιότητα, σύγχρονες τάσεις στη δομή και λειτουργία του μανάτζμεντ υπηρεσιών υγείας.

- Προτυποποίηση υπηρεσιών υγείας. ανάλυση περιπτώσεων μέσω των ειδικών τεχνικών ελέγχου ποιότητας.

Ειδικότερα το περιεχόμενο του μαθήματος αφορά τις ακόλουθες θεματικές-διδακτικές ενότητες:

1. Θεωρητικές προσεγγίσεις: Οι έννοιες και η φιλοσοφία της ποιότητας
2. Συστήματα διαχείρισης - διασφάλισης ποιότητας
3. Εργαλεία και τεχνικές ποιότητας
4. Εργαλεία ελέγχου ποιότητας
5. Κόστος ποιότητας
6. Πρότυπα ISO
7. Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Ποιοτικής Διοίκησης (European Foundation for Quality EFQM)
8. Πολιτικές διαπίστευσης
9. Κλινική διακυβέρνηση
10. Συστήματα μέτρησης ικανοποίησης χρηστών υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας
11. Επίλυση προβλημάτων και λήψη αποφάσεων
12. Ανάλυση Μελετών Περίπτωσης
13. Παρουσίαση Ομαδικών Εργασιών

#### 14. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<p align="center"><b>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b></p> <p><i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i></p>	Στην τάξη									
<p align="center"><b>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b></p> <p><i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i></p>	Υποστήριξη Μαθησιακής διαδικασίας μέσω ΤΠΕ στη διδασκαλία και την επικοινωνία με τους φοιτητές									
<p align="center"><b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b></p> <p><i>Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας, Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη &amp; ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (project), Συγγραφή εργασίας / εργασιών, Καλλιτεχνική δημιουργία, κ.λπ.</i></p> <p><i>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards του ECTS</i></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="791 1281 1091 1339">Δραστηριότητα</th> <th data-bbox="1104 1281 1359 1339">Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="791 1339 1091 1370">Διαλέξεις</td> <td data-bbox="1104 1339 1359 1370">39</td> </tr> <tr> <td data-bbox="791 1370 1091 1684">Άσκήσεις Πράξης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και ανάλυση μελετών περίπτωσης σε μικρότερες ομάδες φοιτητών και ερευνητική εργασία</td> <td data-bbox="1104 1370 1359 1684">13</td> </tr> <tr> <td data-bbox="791 1684 1091 2033">Άσκηση Πεδίου, Παρουσίαση ειδικών ασκήσεων με πραγματικά δεδομένα σχετικά με την ανάπτυξη των διαδικασιών ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας</td> <td data-bbox="1104 1684 1359 2033">13</td> </tr> </tbody> </table>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	Διαλέξεις	39	Άσκήσεις Πράξης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και ανάλυση μελετών περίπτωσης σε μικρότερες ομάδες φοιτητών και ερευνητική εργασία	13	Άσκηση Πεδίου, Παρουσίαση ειδικών ασκήσεων με πραγματικά δεδομένα σχετικά με την ανάπτυξη των διαδικασιών ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας	13	
Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου									
Διαλέξεις	39									
Άσκήσεις Πράξης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και ανάλυση μελετών περίπτωσης σε μικρότερες ομάδες φοιτητών και ερευνητική εργασία	13									
Άσκηση Πεδίου, Παρουσίαση ειδικών ασκήσεων με πραγματικά δεδομένα σχετικά με την ανάπτυξη των διαδικασιών ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας	13									

	Διαδραστική διδασκαλία, παρουσίαση ειδικών θεμάτων μέσω της επαγωγικής και απαγωγικής προσέγγισης και αναλυτική συζήτηση πιθανών ζητημάτων εφαρμοσμένου χαρακτήρα.	13
	Ατομική Εργασία σε μελέτη περίπτωσης.	39
	Αυτοτελής Μελέτη	39
	<b>Σύνολο Μαθήματος (26 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</b>	<b>156</b>
<p align="center"><b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</b></p> <p>Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης</p> <p>Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμίων, Επίλυση Προβλημάτων, Γραπτή Εργασία, Έκθεση / Αναφορά, Προφορική Εξέταση, Δημόσια Παρουσίαση, Εργαστηριακή Εργασία, Κλινική Εξέταση Ασθενούς, Καλλιτεχνική Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες</p> <p>Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και πού είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.</p>	<p>I. Γραπτή τελική εξέταση (60%) που περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ερωτήσεις κρίσης</li> <li>- Επίλυση προβλημάτων σχετικών με την ανάπτυξη συστήματος διασφάλισης, βελτίωσης, αξιολόγησης, πιστοποίησης ποιότητας μίας υπηρεσίας υγείας, κοινωνικής φροντίδας</li> <li>- Συγκριτική αξιολόγηση στοιχείων θεωρίας</li> </ul> <p>II. Δημόσια Παρουσίαση Γραπτής Ατομικής ή Ομαδικής Ερευνητικής Εργασίας (40%)</p>	

## 15. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### **-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :**

- B. Παπανικολάου ΗΠοιότητα στις ΥπηρεσίεςΥγείαςΑρχές-Μέθοδοι&Εφαρμογέςεκδ. Παπαζήση 2007
- B. ΚέφηςΔιοίκησηΟλικήςΠοιότηταςεκδ. Κριτική 2014
- D. L. Goetsch, S.B. DavisΔιαχείρισηΠοιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία Εισαγωγή στην Ολική Ποιότητα Εκδ. Τζιόλα 2013
- Garvin, DavidA.ManagingQuality:TheStrategicandCompetitiveEdge. NewYork: FreePress 1988
- Adler, M., &Ziglio, E. (1996). Gazing into the oracle. Jessica Kingsley Publishers: Bristol, PA
- CHARLES SHAW, CHARLES BRUNEAU, BASIAKUTRYBA, GUIDO DE JONGH, ROSA SUNOL Towards hospital standardization in Europe International Journal for Quality in Health Care 2010; pp. 1–6
- Shaw CD. External quality mechanisms for health care: summary of the ExPeRT project on visitatie, accreditation, EFQM and ISO assessment in European Union countries. External Peer Review Techniques. European Foundation for Quality Management. International Organization for Standardization. Int J Qual Health Care 2000;12:169–75.
- Sunol R, Vallejo P, Groene O et al. Implementation of patient safety strategies in European Hospitals. QualSaf Health Care 2009;18:i57–61.

doi:10.1136/qshc.2008.029413

- International Society for Quality in Healthcare. Principles for Standards for External Assessment Bodies, 3rd edn. December 2007  
[www.isqua.org/isquaPages/Accreditation/ISQuaIAPPinciplesV3.pdf](http://www.isqua.org/isquaPages/Accreditation/ISQuaIAPPinciplesV3.pdf)
- International Society for Quality in Healthcare. International Accreditation Standards for Healthcare External Evaluation
- Thomas S, Nay R, Moore K, Fonda D, Hawthorne G, Marosszeky N, Sansoni J. Continence Outcomes Measurement Suite Project (Final Report). Australian Government *Department of Health and Ageing* 2006
- Donabedian A. The quality of care: how can it be assessed? *J Am Med Assoc* 1988; 260:1743-48