



تتشرف كلية الدراسات العليا وكلية إدارة الأعمال والاقتصاد بدعوتكم لحضور

مناقشة أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال

العنوان

أوقات الإنتظار ورضا المرضى

للطالب

حليمة محمد حسن محمود الحمادي

المشرف

د. يوسف بلقصيل، قسم إدارة الأعمال
كلية إدارة الأعمال والاقتصاد

المكان والزمان

03:00 ظهراً

الأثنين، 22 أبريل 2019

غرفة 2021، مبنى H3

الملخص

تماشيا مع رؤية 2021 ، تتضمن الاجنده الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة ستة محاور رئيسيه، وأحد هذه المحاور هو توفير رعاية صحية بمعايير عالمية. وبناءا عليه، فليس من الغريب أن يولي قطاع الرعاية الصحية في دولة الإمارات العربية المتحدة أهمية كبرى لمعيار الجودة في تقديم الرعاية الصحية . وعالميا، فقد أصبحت الرعاية الصحية التي تركز على المريض جزءاً أساسيا من معيار الجودة. ويمكن تعريف الجودة التي تركز على المريض على أنها: "توفير الرعاية التي يحتاجها المريض بالطريقة والوقت الذي يفضلها ويرغب فيه ". وهذا يتطلب مزيداً من الاهتمام بمعرفة ما يفضله المرضى. ومن اهم العناصر الرئيسية للجودة التي تركز على المريض في الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب، هو جعل وقت الانتظار أقصر بالاضافة الى الاستخدام الأمثل لوقت الأطباء. وتعتبر ظاهرة الانتظار لفترات طويلة تحدياً عالمياً تعاني منها معظم أنظمة الرعاية الصحية ؛ ويمثل ذلك الموضوع الرئيسي لهذه الدراسة.

تتكون هذه الدراسة من بحثين رئيسيين. نفذ البحث الاول من خلال اجراء مقابلات مع 552 مريضا، بهدف تقييم مدى رضاهم عن فترات الانتظار في مستشفيات دولة الإمارات العربية المتحدة. وساعدت البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة في التحقق من عدد من الفرضيات التي تم صياغتها استنادا على ابحاث ودراسات نفذت في هذا المجال، وذلك بهدف تكوين فهم أفضل حول العلاقة بين وقت الانتظار ومتغيرات محددة تهم هذه الدراسة.

اما البحث الثاني، فقد اجري بناءا على نموذج محاكاة لعيادة نموذجية، وذلك من خلال بيانات حقيقية تم الحصول عليها من مستشفى عام في إمارة أبوظبي، مع الأخذ بعين الاعتبار نوعين من المرضى وهم: مرضى لديهم مواعيد، ومرضى بدون مواعيد، وذلك بهدف اختبار مدى تأثير التأخر عن الموعد، بالإضافة إلى عوامل الأخرى على وقت الانتظار. ان الهدف من دراسة المحاكاة هو تحديد استراتيجيات فعالة لتقليل وقت انتظار المرضى. وقد تم في ختام هذه الدراسة عرض نتائج كلا البحثين ومناقشتها مع بعض التوصيات والآثار الإدارية والاستنتاجات.

كلمات البحث الرئيسية: وقت الانتظار ، تجربة الانتظار ، رضا المرضى ، تجربة المرضى ، توقعات المرضى ، نموذج المحاكاة ، تأخر وصول المرضى ، عدد الموارد ، العيادات الخارجية ، مرضى بدون موعد