



تتشرف كلية الدراسات العليا وكلية إدارة الأعمال والاقتصاد بدعوتكم لحضور
مناقشة أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال

العنوان

قياس العوامل التي تؤثر على ولاء المريض في الخدمات الطبية الخارجية: دراسة تجريبية في إمارة أبو ظبي

للطالب

ابراهيم احمد سلطان احمد الكويتي

المشرف

د. مؤمن ديان، قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال والاقتصاد

المكان والزمان

1:00 مساءً

الخميس، 18 أبريل 2019

غرفة 2021، مبنى H3

الملخص

استدعت الحاجة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على حدوث انخفاض في معدل رضا المريض وولائه و استقطب انتباه العديد من الباحثين في مجال الرعاية الصحية والتسويق في السنوات الأخيرة. سجلت معظم المستشفيات التي تديرها شركة أبوظبي للخدمات الصحية (صحة) في أبوظبي انخفاضاً في عدد المرضى الذين يحملون بطاقة تأمين ثقة للحصول على خدمات رعاية المرضى في العيادات الخارجية، على الرغم من أن خطة تأمين ثقة تعتبر خطة التأمين البارزة في إمارة أبوظبي لمواطني دولة الإمارات العربية المتحدة. لذلك، تتركز هذه الدراسة لتقييم العوامل التي حالت دون نمو الرضا والولاء بين المرضى حاملي التأمين الصحي (ثقة) وتحديد العوامل التي يمكن أن تعزز بقاء العملاء الحاليين. إن تصحيح هذه العوامل لا يساعد فحسب إدارات المستشفيات على تعزيز التميز في خدمات الرعاية التي تقدم للمرضى، ولكن يساعد على توفير المزايا المالية لهذه المنشآت أيضاً. وتم جمع البيانات في هذه الدراسة من خلال استخدام استبيانات منظمة من 413 مشارك، تمت مراعاة الخصائص الديموغرافية للمشاركين - مثل الحالة الاجتماعية والعمر والجنس والمهنة والمستوى التعليمي و عدد الزيارات - كمعامل تحكم أثناء عملية تحليل البيانات. وتم تحديد مدى موثوقية الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان من خلال تطبيق اختبار ألفا لمعامل كرونباخ التحليل العاملي للتوكيدي للاستبيان، بالإضافة إلى ذلك، تم تطبيق تقنية SmartPLS 3.0 لتعزيز فحص البيانات التي تم جمعها من المشاركين، لأنها يمكن أن توفر عروض رسومية للبيانات من خلال تطبيقات استراتيجية الغرض مثل المربعات الأقل جزئية (Patril least squares)، التوقعات، تجزئة المنحنى (oriented segmentation)، وتحليل خريطة أهمية الأداء (IPMA) importance performance map analysis و إجراءات المتهدد المعقدة complex bootstrapping routines. يمكن استخدام نتائج هذا البحث لتأكيد وجود صلة إيجابية بين رضا المريض و ولاءه. تحقيقاً لهذه الغاية، سيؤدي التنسيق لتطوير رضا المريض في النهاية إلى تعزيز ولاء المريض. أظهرت النتائج أن مرضى ثقة يعتبرون راضين ومخلصين؛ ومع ذلك، لم يشيروا إلى أنهم "راضون للغاية" (أي ما يعادل درجة خمسة لجميع العوامل) باستثناء فيما يتعلق بنظافة مناطق الانتظار. وهذا يشير إلى وجود مخاطر محتملة بشأن فقدان المرضى لمراكز صحية أخرى. حيث كانت أعلى بنية سجلت أعلى مستوى من الرضا هي الأشياء الملموسة، تليها العلاقة بين المريض والطبيب، في حين كان الرضا عن وقت الانتظار وهو الوقت الذي دخل فيه المريض إلى منطقة الانتظار و حتى مغادرة المستشفى الأقل في مستوى الرضا، برضا متوسط. كشفت النتائج أن معظم المرضى من إمارة أبوظبي و هم موظفون و متزوجون، وبالتالي يجب على مستشفيات صحة أن تعتبر هذه المجموعات المستهلك الرئيسي لخدمات الرعاية الخاصة بهم. فيما يتعلق بتكرار الزيارات، زار 42.4% من المرضى مستشفيات صحة أكثر من خمس مرات، بينما زار 10.7% فقط المستشفيات مرة واحدة. أشارت IPMA لرضا المريض وولائه إلى أن العلاقة بين المريض والطبيب سجلت أعلى درجات الأداء، في حين أن جودة الخدمة، تليها نظرة المجتمع للمستشفى، حققت أعلى درجة من الأهمية. وبالتالي، فإن زيادة معدل رضا المرضى المتزوجين ستمكن هذه المستشفيات من تعزيز صورتهم، وبالتالي المساهمة في زيادة ولاء المريض. حددت هذه الدراسة من خلال اختبار الفرضيات أن جودة الخدمة وكلمة الفم والعلاقة بين المريض والطبيب لها تأثير إيجابي على رضا المريض وتأثير غير مباشر على ولاء المريض. بالإضافة إلى ذلك، فإن نظرة المجتمع للمستشفى لها تأثير مباشر إيجابي على كل من رضا المريض وولائه وهذا يعتبر تأثير جزئي على عامل الولاء. أظهرت النتائج أيضاً أن رضا وقت الانتظار لم يكن له أي تأثير على رضا المريض وليس له أي تأثير على العلاقة بين رضا المريض وولائه المريض. من ناحية أخرى، كان لتكلفة تبديل المستشفى بأخر تأثير إيجابي على ولاء المريض ولكن لم يكن له أي تأثير على العلاقة بين رضا المريض وولائه المريض. استنتاج آخر من هذا البحث هو أنه كان هناك تأثير إيجابي مباشر لرضا المريض على ولاء المريض. نوقشت التوصيات المقدمة لإدارة صحة لتحسين النتائج. على الرغم من تحقيق أهداف البحث، لا تزال هناك قيود عديدة؛ تم تفصيلها وتقديم توصيات لمزيد من البحوث في المستقبل.

كلمات البحث الرئيسية: صحة، مرضى ثقة، رضا المرضى وولاءهم، جودة الخدمة، مؤشر رضا العملاء الأوروبي، SmartPLS 3.