

أثر إدارة تجربة المريض على رضا المستفيدين



إعداد

سليمان الجبرين

المحور الأول: الدراسات المتعلقة بإدارة تجربة المريض

دراسة (Park et al., 2022) بعنوان:

Effect of Inpatient Experiences on Patient Satisfaction and the Willingness to Recommend a Hospital: The Mediating Role of Patient Satisfaction

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقات القائمة بين تجربة المريض الداخلي ورضا المريض ونية التوصية بالمستشفى، وذلك من خلال استكشاف أثر تجربة المريض بأبعادها المتعددة والمتمثلة في (التواصل مع الأطباء، التواصل مع الممرضين، التواصل المتعلق بالأدوية والعلاج، ضمان حقوق المريض، بيئة المستشفى، سهولة إجراءات الدخول والخروج) على رضا المريض ونية التوصية بالمستشفى، مع التحقق من الدور الوسيط لرضا المريض في هذه العلاقة. وقد أجريت الدراسة في مستشفى سيول الوطني الجامعي بكوريا الجنوبية، وهو أحد المستشفيات الجامعية الكبرى في شرق آسيا.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المقطعي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان تجربة المريض المعتمد والمطور من قبل الباحثين الكوريين، والذي يتضمن (٢٤) فقرة موزعة على ستة أبعاد رئيسية. وقد تكونت عينة الدراسة من (١٥٥٥) مريضاً من المرضى الذين تم تنويمهم في أقسام المستشفى المختلفة لفترة تزيد عن يوم واحد خلال الفترة من أغسطس إلى نوفمبر ٢٠٢٠، مع استبعاد مرضى الأقسام النفسية والمرضى المتوفين والزائرين من خارج البلاد. وتم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) مع طريقة الاحتمال الأقصى للتقدير.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، أبرزها: أن تجربة المريض تؤثر بشكل مباشر وإيجابي ودال إحصائياً على رضا المريض كما أظهرت النتائج أن رضا المريض يلعب دوراً وسيطاً جزئياً في العلاقة بين تجربة المريض ونية التوصية بمعامل أثر غير مباشر

The Impact of Patient Experience on Loyalty in the Context of Medical–Aesthetic Health Services

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على محددات ونتائج تجربة المريض في سياق خدمات الطب التجميلي، وذلك من خلال فحص أثر تجربة المريض بأبعادها العلائقية المتمثلة في (التواصل الفعال، مشاركة العميل وإشراكه في القرارات) والأبعاد الوظيفية المتمثلة في (البيئة المادية، الجوانب الملموسة، العمليات الإدارية، نتائج العلاج، كفاءة الفريق الطبي، التكلفة المادية) على الجودة المدركة ورضا العميل وسلوكيات الولاء واستخدمت الدراسة المنهج الكمي من خلال تصميم استبيان إلكتروني شامل تم توزيعه عبر عيادات الطب التجميلي المشاركة في البرتغال، بالإضافة إلى منصات التواصل الاجتماعي باستخدام أسلوب كرة الثلج في جمع البيانات. وقد تكونت العينة النهائية من (٦١٦) مريضاً من مراجعي عيادات الطب التجميلي.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن البعد الوظيفي لتجربة الرعاية له التأثير الأكبر والأقوى على تجربة العميل الكلية مقارنة بالبعد العلائقي. وضمن البعد الوظيفي، تبين أن الجوانب الملموسة تحتل المرتبة الأولى في التأثير.

دراسة (عاشوري، ٢٠٢٤) بعنوان:

تأثير تجربة المريض على الرضا عن الخدمات الصحية - دراسة ميدانية على المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي قالمة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تجربة المريض وأثرها على رضا المرضى في المؤسسات الصحية العمومية الجزائرية، وذلك من خلال استكشاف أثر تجربة المريض بأبعادها المتعددة والمتمثلة في (جودة التواصل بين المريض والكادر الطبي، الاحترام والكرامة في التعامل مع المرضى، المشاركة الفعالة في القرارات العلاجية، البيئة المادية للمستشفى، استمرارية الرعاية والمتابعة) على مستوى رضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي بولاية قالمة في الجمهورية الجزائرية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد تكونت عينة الدراسة من (١٥٠) مريضاً تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مراجعي المؤسسة الاستشفائية خلال فترة جمع البيانات. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث استُخدمت الإحصاءات الوصفية ومعاملات الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى مجموعة من النتائج الجوهرية، أهمها: وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد تجربة المريض ورضا المرضى، حيث بلغ معامل الارتباط الكلي بين المتغيرين قيمة مرتفعة. كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن أبعاد تجربة المريض مجتمعة تُفسر نسبة كبيرة من التباين في رضا المرضى. وتبين أن بُعد جودة التواصل يُعد الأكثر تأثيراً على رضا المرضى مقارنة بالأبعاد الأخرى، يليه بُعد الاحترام والكرامة، ثم بُعد المشاركة في القرارات العلاجية. كما أظهرت النتائج أن مستوى تجربة المريض في المؤسسة الاستشفائية جاء بدرجة متوسطة، مما يشير إلى وجود فرص للتحسين.

دراسة (المالكي، ٢٠٢٣) بعنوان:

تأثير التعاطف مع المرضى في تحسين تجربة المريض بالقطاع الصحي السعودي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التعاطف مع المرضى كأحد العوامل المحورية في تحسين تجربة المريض في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال فحص أثر التعاطف بأبعاده الثلاثة المتمثلة في (التعاطف المعرفي الذي يتضمن فهم مشاعر المريض ووجهة نظره، التعاطف الوجداني الذي يتضمن مشاركة المريض مشاعره والإحساس بمعاناته، التعاطف السلوكي الذي يتضمن الاستجابة الفعلية والعملية لاحتياجات المريض (على مستوى تجربة المريض وجودتها). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير استبانة مُحكّمة بناءً على مقاييس التعاطف المعتمدة في الأدبيات الطبية والإدارية، مع تكييفها لتناسب البيئة الصحية السعودية. وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٨٥) مريضاً تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية من مراجعي المستشفيات الحكومية والخاصة في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية، مما أعطى الدراسة تنوعاً جغرافياً ومؤسسياً وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) لجميع أبعاد التعاطف الثلاثة على تجربة المريض، حيث فسرت أبعاد التعاطف مجتمعة نسبة كبيرة من التباين في تجربة المريض. وأظهرت النتائج أن التعاطف السلوكي المتمثل في الاستجابة الفعلية والعملية لاحتياجات المريض يُعد الأكثر تأثيراً على تجربة المريض، يليه التعاطف الوجداني، ثم التعاطف المعرفي. كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التعاطف المُدرك بين المستشفيات الحكومية والخاصة لصالح المستشفيات الخاصة.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة برضا المستفيدين

دراسة (Ferreira et al., 2023) بعنوان:

Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Review and Meta-Analysis

هدفت هذه الدراسة الشاملة إلى التعرف على محددات رضا المرضى عن الخدمات الصحية والتقنيات المستخدمة في قياسه على المستوى العالمي، وذلك من خلال إجراء مراجعة منهجية وتحليل بيبليومتري للأدبيات المنشورة في هذا المجال. وقد ركزت الدراسة على تحديد العوامل المؤثرة على رضا المرضى وتصنيفها إلى معايير جودة الخدمة (مثل الرعاية الطبية، التواصل، وقت الانتظار، البيئة المادية) ومتغيرات تفسيرية (مثل الخصائص الديموغرافية للمريض). كما سعت لتحديد المنهجيات الأكثر استخداماً في دراسات رضا المرضى والدول والمؤسسات الأكثر إنتاجاً في هذا المجال البحثي.

واستخدمت الدراسة منهج المراجعة المنهجية المنظمة وفق معايير PRISMA المعتمدة دولياً، وتوصلت نتائج الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة والشاملة، أبرزها: أن الرعاية الطبية (بما تشمله من مهارات الأطباء والتشخيص والعلاج) تُعد أهم العوامل المؤثرة على رضا المرضى بنسبة أهمية عالية، يليها وقت الانتظار الذي أثبت تأثيره السلبي القوي على الرضا، ثم التواصل مع المريض (بما يشمله من الاستماع والشرح والتعاطف). كما أظهرت النتائج أن عمر المريض والحالة الصحية المدركة والمستوى التعليمي هي أهم المتغيرات التفسيرية المؤثرة على الرضا، حيث يميل كبار السن وذوو الحالة الصحية الجيدة المدركة إلى إبداء رضا أعلى، بينما يميل ذوو التعليم العالي إلى إبداء رضا أقل. كما تبين أن نموذج SERVQUAL هو الأداة الأكثر استخداماً في قياس رضا المرضى.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة برضا المستفيدين

دراسة (الغامدي، ٢٠٢٤) بعنوان:

تقييم رضا مستخدمي الخدمات الصحية عن نوعية الخدمة في المستشفيات الحكومية السعودية - دراسة تطبيقية على مستشفيات مكة المكرمة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة، وتحديد العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المرضى، وذلك باستخدام نموذج SERVQUAL المعتمد عالمياً في قياس جودة الخدمات. وقد تم فحص أثر جودة الخدمات الصحية بأبعادها الخمسة المتمثلة في (الملموسية من حيث المرافق والمعدات والمظهر، الاعتمادية من حيث الدقة والموثوقية في تقديم الخدمة، الاستجابة من حيث سرعة تلبية احتياجات المرضى، الأمان من حيث كفاءة الكوادر وبث الثقة، التعاطف من حيث الاهتمام الشخصي بالمرضى) على رضا المرضى.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير استبانة مبنية على نموذج SERVQUAL مع تكييفها للبيئة الصحية السعودية وتحكيمها من قبل خبراء متخصصين. وقد تكونت عينة الدراسة من (384) مريضاً تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية وذات دلالة إحصائية بين رضا المرضى وجودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة، حيث بلغ معامل الارتباط الكلي قيمة مرتفعة ودالة إحصائياً. وأظهرت نتائج تحليل الانحدار أن أبعاد جودة الخدمة مجتمعة تُفسر نسبة كبيرة من التباين في رضا المرضى. وتبين أن بُعد الملموسية له الأثر الأكبر على رضا المرضى، يليه بُعد الأمان، ثم بُعد التعاطف، ثم بُعد الاستجابة، وأخيراً بُعد الاعتمادية. كما أظهرت النتائج أن مستوى رضا المرضى العام عن الخدمات الصحية جاء بدرجة متوسطة إلى مرتفعة، مع وجود تباين بين المستشفيات المختلفة.

الاتجاهات البحثية

التحول من قياس الرضا إلى قياس التجربة الشاملة

شهدت الأدبيات العلمية تحولاً ملحوظاً في المفاهيم والمقاربات البحثية، حيث انتقل التركيز من المفهوم التقليدي لرضا المرضى إلى مفهوم أشمل وأعمق يتمثل في "تجربة المريض". يتضح هذا الاتجاه في دراسة Park et al. (2022) التي تناولت تجربة المريض كمتغير متعدد الأبعاد يشمل التواصل مع الأطباء والمرضى والبيئة المادية وحقوق المريض، بدلاً من الاكتفاء بقياس الرضا العام. كما أكدت دراسة Ferreira et al. (2023) على ضرورة استخدام أدوات متعددة ومتكاملة لقياس تجربة المريض، مشيرة إلى أن نموذج SERVQUAL وحده قد لا يكون كافياً لالتقاط جميع جوانب التجربة. يعكس هذا الاتجاه إدراكاً متزايداً بأن تجربة المريض تتضمن عناصر موضوعية قابلة للقياس بينما الرضا يمثل تقييماً ذاتياً يتأثر بالتوقعات الشخصية.

الاتجاهات البحثية

دمج التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة المريض

يُعدّ توظيف التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي من أبرز الاتجاهات البحثية الناشئة في مجال تجربة المريض. تشير الدراسات الحديثة إلى أن المستشفيات بدأت في استخدام تقنيات التعلم الآلي لأتمتة المهام الروتينية وتقليل أوقات انتظار المرضى وتحسين معالجة التغذية الراجعة. كما أظهرت الأبحاث أن الطب عن بُعد يُحسن بشكل ملموس نتائج المرضى وإمكانية الوصول للرعاية ومستوى الرضا، خاصة في إدارة الأمراض المزمنة. يتطلب هذا الاتجاه دراسة العوامل المؤثرة على ثقة المرضى في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، والتوازن بين الكفاءة التقنية والتفاعل الإنساني الضروري لتجربة إيجابية.

الاتجاهات البحثية

الربط بين تجربة المريض والنتائج السريرية والسلامة

تُظهر الأدبيات الحديثة اهتماماً متزايداً بدراسة العلاقة بين تجربة المريض والنتائج الصحية الفعلية ومؤشرات السلامة. أكدت المراجعات المنهجية أن تجارب المرضى الإيجابية ترتبط بشكل ثابت بتحسين الالتزام بالعلاج والمشاركة في الرعاية الوقائية وتحسين النتائج السريرية وانخفاض معدلات إعادة الدخول للمستشفى. كما أشارت تقارير حديثة إلى وجود ارتباط وثيق بين رفاهية القوى العاملة الصحية وتجربة المريض ونتائج السلامة، حيث تُسجل المستشفيات ذات مستويات الانخراط الوظيفي العالية معدلات أفضل في مؤشرات سلامة المرضى.

التركيز على الأبعاد العاطفية والعلائقية في الرعاية

برز اتجاه بحثي واضح نحو دراسة الجوانب العاطفية والإنسانية في تجربة المريض، وهو ما تجلّى في دراسة المالكي (٢٠٢٣) التي تناولت أثر التعاطف بأبعاده الثلاثة (المعرفي والوجداني والسلوكي) على تجربة المريض. كما أكدت دراسة عاشوري (٢٠٢٤) على أهمية بُعدي "الاحترام والكرامة" و"المشاركة في القرارات العلاجية" كمحددات جوهرية للرضا. يعكس هذا الاتجاه إدراكاً بأن تجربة المريض تتجاوز الجوانب الفنية للرعاية لتشمل الشعور بالاحترام والفهم والمشاركة الفعالة في القرارات.

الفجوة البحثية

تعتمد معظم الدراسات المتاحة على المنهج الوصفي المقطعي الذي يقيس تجربة المريض في نقطة زمنية واحدة، كما هو الحال في دراسات Park et al. (2022) وعاشوري (٢٠٢٤) والغامدي (٢٠٢٤). تُفضي هذه المنهجية إلى صعوبة فهم التغيرات في تجربة المريض عبر الزمن، والعجز عن تحديد العلاقات السببية بشكل قاطع بين تجربة المريض ورضاه، وغياب المعرفة بكيفية تطور توقعات المرضى وتجاربهم خلال رحلة العلاج الكاملة. تحتاج الأدبيات إلى دراسات طويلة تتبّع المرضى عبر مراحل متعددة من رحلتهم العلاجية لفهم ديناميكيات تشكل التجربة والرضا.

على الرغم من وجود بعض الدراسات في البيئة السعودية مثل دراسة المالكي (٢٠٢٣) والغامدي (٢٠٢٤)، والبيئة الجزائرية مثل دراسة عاشوري (٢٠٢٤)، إلا أن هناك ندرة واضحة في الدراسات التي تتناول تجربة المريض في السياق الثقافي والاجتماعي العربي. تتجاهل معظم أدوات القياس المستخدمة الخصوصيات الثقافية مثل دور الأسرة الممتدة في تجربة المريض والتوقعات المرتبطة بالقيم الدينية والاجتماعية والفروقات في أنماط التواصل المفضلة. تحتاج البيئة العربية إلى تطوير نماذج ومقاييس أصيلة تراعي السياق الثقافي المحلي بدلاً من الاكتفاء بترجمة وتكييف الأدوات الغربية.

الفجوة البحثية

تركز معظم الدراسات على تجربة المريض داخل المؤسسة الصحية، بينما تُهمل المراحل الانتقالية الحرجة مثل مرحلة ما قبل الوصول للمستشفى والتحضير والتوقعات، ومرحلة الانتقال بين الأقسام المختلفة داخل المستشفى، ومرحلة ما بعد الخروج والمتابعة والرعاية المنزلية، والتنسيق بين مقدمي الرعاية المختلفين. تُشكل هذه المراحل نقاط ضعف محتملة في رحلة المريض وتحتاج إلى مزيد من البحث لفهم تأثيرها على التجربة الكلية والرضا.

أشارت دراسة المالكي (٢٠٢٣) إلى وجود فروق في مستوى التعاطف المُدرك بين المستشفيات الحكومية والخاصة لصالح الأخيرة، إلا أن هناك حاجة لدراسات معمقة تستكشف أسباب هذه الفروقات وتحدد أفضل الممارسات القابلة للنقل بين القطاعين، وتدرس تأثير نماذج التمويل والحوكمة المختلفة على تجربة المريض، وتقارن بين استراتيجيات إدارة تجربة المريض في كلا القطاعين.

الفجوة البحثية

رغم التوسع الكبير في استخدام التقنيات الرقمية في المؤسسات الصحية، لا تزال الدراسات محدودة حول تأثير السجلات الصحية الإلكترونية وبوابات المرضى على تجربتهم، ودور تطبيقات الهواتف الذكية في تحسين التواصل والمتابعة، وتأثير الطب عن بُعد على جودة العلاقة بين المريض ومقدم الخدمة، وكيفية الموازنة بين الأتمتة والحفاظ على الطابع الإنساني للرعاية.

تميل الدراسات الحالية إلى التعامل مع المرضى كمجموعة متجانسة، بينما تحتاج فئات خاصة إلى اهتمام بحثي مستقل مثل كبار السن وتجاربهم الفريدة واحتياجاتهم الخاصة، والمرضى ذوي الإعاقة وتحديات الوصول والتواصل، والمرضى من الأقليات اللغوية والثقافية، والمرضى المصابين بأمراض مزمنة متعددة، والمرضى في مراحل نهاية الحياة وأسرهم.

المراجع

المراجع العربية

أولاً: المراجع العربية

- عاشوري، س. (2024). تأثير تجربة المريض على الرضا عن الخدمات الصحية: دراسة ميدانية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمة. <https://dspace.univ-guelma.dz>
- الغامدي، س. م. (٢٠٢٤). تقييم رضا مستخدمي الخدمات الصحية عن نوعية الخدمة في المستشفيات الحكومية السعودية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، ١٥ (4)، ٢٠١-٢٣٨. https://journals.ekb.eg/article_414611
- المالكي، ف. أ. (٢٠٢٣). تأثير التعاطف مع المرضى في تحسين تجربة المريض بالقطاع الصحي السعودي. *المجلة الدولية للبحوث والدراسات*، ٧ (62)، ٨٢-٤٥. <https://www.ijrsp.com/pdf/issue-62/17.pdf>

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Fernandes, S., Venkatesh, V. G., Panda, R., & Shi, Y. (2023). The impact of patient experience on loyalty in the context of medical-aesthetic health services. *SAGE Open*, 13(1), 1-14. <https://doi.org/10.1177/21582440231160659>
- Ferreira, D. C., Marques, R. C., Nunes, A. M., & Figueira, J. R. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic review and meta-analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Park, H. N., Lee, H. J., & Cho, S. J. (2022). Effect of inpatient experiences on patient satisfaction and the willingness to recommend a hospital. *Health Science Reports*, 5(6), e925. <https://doi.org/10.1002/hsr2.925>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

