

Appendix (VIII)

رضى المرضى عن خدمات رعاية الطوارئ وسلوكهم الاستهلاكي المستقبلي:
دراسة ترابطية

إعداد
سناء علي عبدالهادي أبوقبيطة

إشراف
د. عندليب أبو كامل

جامعة الزيتونة الأردنية, 2021

الملخص

يعتبر رضا المرضى من الخدمات الصحية المتلقاة أحد مؤشرات الجودة الرئيسية لخدمات الرعاية الصحية، التي تؤثر على سلوكياتهم المستقبلية. وأجريت هذه الدراسة للتحقيق في العلاقة بين مستويات رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية في أقسام الطوارئ وسلوكهم الاستهلاكي في المستقبل. من خلال استخدام تصميم وصفي متعدد المقاطع وترابطي لمئتي مريض من المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن. وقد تم جمع البيانات باستخدام استبيانين أحدهما يوضح رضا المريض عن جودة الرعاية التمريضية أما الآخر يتعلق بالسلوك المستقبلي للمريض. وتلخصت نتائج هذه الدراسة بأن كان معظم المرضى راضين عن الخدمات الطبية في أقسام الطوارئ للمستشفيات الحكومية في جنوب الأردن. ولم يختلف رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة لهم على أساس المتغيرات الاجتماعية وديموغرافية. وقد أبدى معظم المرضى استعدادهم للعودة إلى نفس المستشفى في حال مرضوا في المستقبل. واختلف سلوك المرضى المستقبلي بناءً على نوع التأمين الصحي. إلى جانب ذلك، وقد كان هناك اتجاه إيجابي بين درجة الرضا الكلية ونوعية سلوك المستهلك المستقبلية. استنتجت الباحثة أن توفير بيئة صحية مريحة يضمن حصول المرضى على رعاية صحية عالية المستوى وأمنة في أقسام الطوارئ، كما يضمن مستوى أعلى من الرضا عن الخدمات الصحية المقدمة، بالإضافة إلى ارتفاع نية المرضى للعودة إلى المستشفى.

الكلمات المفتاحية: سلوك المستهلك، قسم الطوارئ، الخدمات الصحية، رضا المرضى، استبيان رضى المريض عن جودة الرعاية التمريضية.