



THE BERYL
INSTITUTE

وجهات نظر المستهلكين حول تجارب المرضى في عام 2021

نقدم لكم الترجمة بدعم من

LanguageLine
SolutionsSM

Jason A. Wolf حاصل على الدكتوراه (PhD) أخصائي معتمد في تجربة المريض
الرئيس والمدير التنفيذي، معهد The Beryl Institute

THE BERYL INSTITUTE

نبذة عن معهد The Beryl Institute

The Beryl Institute هو المجتمع العالمي المتخصص في الممارسات الطبية، والملتزم برفع مستوى التجربة الإنسانية في مجال الرعاية الصحية. ونؤمن بأن التجربة الإنسانية متأصلة في تجارب المرضى وأسرهم، وهؤلاء العاملين في مجال الرعاية الصحية، والمجتمعات التي يخدمونها.

ونعرف تجربة المريض بأنها مجموع جميع التفاعلات، التي تشكلها ثقافة المؤسسة، وتؤثر في تصورات المرضى عبر الرعاية المستمرة.

الشريك المؤسسي



نبذة عن InMoment

تحسين التجارب هو سبب وجود InMoment. تتمثل مهمتنا في المساعدة على تحسين تجارب عملائنا عند نقطة التقاء القيم—حيث يتلاقى المريض، والموظف، واحتياجات الرعاية الصحية. وجوهر ما نفعله هو تزويد عملائنا بأكثر ما يهمهم من خلال مجموعة فريدة من البيانات، والتكنولوجيا، والتجربة الإنسانية. ومن خلال برنامجنا التكنولوجي الحديث للغاية، وعقود من سلطة المجال، وفرق عالمية من الخبراء، نركز بشكل فريد على **تحسين التجربة (XI)** لمساعدة عملائنا على اقتناص اللحظات المهمة. توقف لحظة وتعرف على المزيد على الموقع الإلكتروني inmoment.com.

تعالى أصوات المستهلكين

تهم من يتعرضون لتجربة الرعاية الصحية هي مجموعة أساسية من الاحتياجات والأولويات. تعزز هذه الدراسة تلك النقطة بالتحديد التي تم التوصل إليها قبل عامين.

في العام الماضي، وجد العالم نفسه أمام أزمة صحية لا تحدث إلا مرة واحدة في القرن. وعلى الرغم من جميع الاختلافات والتنوعات على مستوى العالم، فقد جمعت تجربة مشتركة واحدة بين جميع البشر حول العالم، بغض النظر عن بلدهم أو مكانتهم. جدير بالذكر هنا أن الجائحة نفسها كشفت عن بعض المشكلات الجوهرية في النظام الصحي، والتي أظهرت في الواقع الفوارق الناتجة عن اختلاف البلدان ومكانة الأفراد. وعلى الرغم من تسبب جائحة فيروس كورونا (COVID-19) في تفاقم الضغوط الجسدية، والاجتماعية، والعاطفية، فقد زادت الأعباء على أنظمة الرعاية الصحية إلى حد الإنهاك، وتجاوزته غالبًا. قد لا يكون من الصعب التفهم في مثل هذه الأوقات ما إذا رأى الناس "التجربة" على أنها شيء، أو أمر مستحب، أو مجرد وسيلة راحة في نظام الرعاية الصحية التي من شأنها أن تسقط من حواف الرعاية الصحية.

ومع ذلك، عند تأمل جميع الإجراءات المتخذة العام الماضي، في مواجهة بعض أكثر المواقف صعوبة وتحديًا التي مرت على معظم الناس على الإطلاق، ستجد أن الناس بذلوا جهدًا أكبر من أي وقت مضى لجعل الرعاية الصحية أكثر إنسانية. واجهت التجربة الإنسانية تحديات؛ حيث لا يمكن للأسر والأحباء وشركاء الرعاية التواجد في نفس المكان،

في عام 2018، استكشفنا أولاً السؤال التالي: "ما الذي يهتم مستهلكو الرعاية الصحية حقًا؟" وقد ركز التحقيق في ذلك الوقت على عامة مستهلكي الرعاية الصحية، مثلما حدث مع دراسة المتابعة هذه التي أجريناها بعد عامين. وكان الغرض منها هو فهم إلى أي مدى كانت تجربة الرعاية الصحية مهمة، وما هي الجوانب التي تحتل الأهمية القصوى لدى الناس في التجربة.

شهد الحوار العالمي حول تجربة المريض تقدمًا كبيرًا في السنوات الأخيرة، من مجرد سجل حول ما إذا كانت التجربة ضرورية وما تتضمنه، إلى ما وصلت إليه الآن؛ ما هي المسائل الأكثر أهمية في نهاية المطاف في التجربة، وكيف يتم تقديمها بأقصى درجات الفاعلية. ويُعزى ذلك إلى الإدراك المتزايد بأن التجربة المُقدمة في الرعاية الصحية هي تجربة إنسانية، حيث يري البشر غيرهم من البشر، وتؤثر التجربة المُقدمة في إطار الرعاية الصحية في جميع متلقي الخدمة وتتأثر بجميع من يختاروا تقديمها.

يجب الاعتراف بوجود فئتين متكاملتين من الأشخاص المنخرطين في الرعاية الصحية - أولاً، المرضى الذين يجدون أنفسهم، غالبًا بلا خيار بسبب مرض، أو حادث، أو غير ذلك، منغمسين بقوة في نظام الرعاية الصحية ومعه، وثانيًا، عامة مستهلكي الرعاية الصحية الذين يستخدمون نظام الرعاية الصحية الأكبر بشكل عام. مع أن هذا الفرق يكاد لا يكون مرئيًا، إلا أنه مهم؛ حيث إن التجربة التي يتعرض لها الجميع فردية بطبيعتها، ولكنها تتأثر بالعمل الجماعي. في النهاية، يبدو أن القوة الدافعة وراء الأشياء التي

"بينما نعي الملايين الذين فقدوا حياتهم في العام الماضي، نتأمل أيضًا ملايين القصص التي تشبه النجوم الساطعة في السماء المظلمة، وتمثل الضوء الذي تجلبه الرعاية الصحية للجميع".

وبدلاً من ذلك، أمسك الممرضون والأطباء بعضهم بأيدي بعض وحملوا أجهزتهم اللوحية سعياً لتوفير أي إحساس بالارتباط والتواصل يمكنهم تقديمه لأكثر عدد ممكن. نعم، كانت الاحتياجات السريرية لهؤلاء المرضى كبيرة، ولكن تلك الاحتياجات كانت جزءاً مهماً أيضاً من تجربتهم. ولهذا السبب، وقف العالم أجمع وقفة شكر وعرفان للجهود الحثيثة التي بذلها العاملون في مجال الرعاية الصحية حول العالم.

في مواجهة التحدي العظيم لإنسانيتنا، لم ينس البشر أبداً إنسانيتهم أو كانوا على استعداد للتخلي عنها. في الواقع، كفتح كثيرون بشدة للتأكد من أنها كانت واضحة وملموسة. في التضايفر معاً حول ما يهم، نجح الناس في تحقيق أشياء رائعة حتى في خضم الأزمة. وما توصلت إليه هذه الدراسة، حتى في خضم هذه الأزمة، هو أن هذه الأفكار التي كانت الأهم، ما يبحث عنه الناس في تجربة رعايتهم الصحية، لم ولن يتنازلوا عنها.

إن الأشخاص المنخرطين في الرعاية الصحية ويلتمسون المساعدة هم بشر في المقام الأول لديهم احتياجات ورغبات أساسية - فهم يرغبون في تلقي رعاية فعالة وأمنة، والاستماع إليهم، والتواصل معهم واحترامهم، وفحصهم. وهذه الأفكار ليست غريبة على أحد. ينبغي ألا يكون التعامل مع هذه الأفكار أمراً صعباً في مجال الرعاية الصحية، ناهيك عن المجتمع

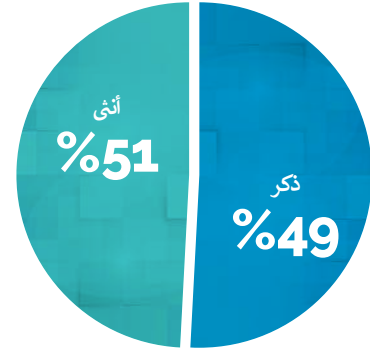
الأوسع نطاقاً. لقد ازدادت أهمية في عالم انكشفت فيه مواطن الضعف، وتزايدت الآمال في الصحة والعافية. هذه هي الآراء التي صرح بها هؤلاء الذين شاركوا هنا، وأن الأمور التي عزوها كانت ضرورية؛ ولهذا السبب حتى في مثل تلك اللحظة التاريخية التي نعيشها، تعالت أصواتهم الجماعية.

يقع على عاتق جميع المنخرطين في الرعاية الصحية الآن وفي المستقبل الإقرار بمدى أهمية الحديث عن التجربة لما هي عليه. لا يتعلق الأمر بالاستبيانات والنتائج أو الأفكار التي انترعت من اللحظات، وإنما باللحظات ذاتها، والمقابلات التي أجريت، والمشاعر الإنسانية التي ترسخت والأفعال التي تضمن نجاحها. وبينما ننعي الملايين الذين فقدوا حياتهم في العام الماضي، نتأمل أيضاً ملايين القصص التي تشبه النجوم الساطعة في السماء المظلمة، وتمثل الضوء الذي تجلبه الرعاية الصحية للجميع. هذه هي التجربة المقدمة، عمل الأبطال، على يد أشخاص عاديين، يقومون بعمل استثنائي كل يوم. وما تكشف لنا عنه أصوات من شاركوا في هذا التحقيق هو أن هذا العمل مهم بغض النظر عن اللحظة التي نجد أنفسنا فيها في التاريخ، إنه ما ينشده الناس من الرعاية الصحية، وما يتوقعونه. وسيظل الأمر متروكاً لجميع من يعملون للارتقاء بالتجربة الإنسانية في الرعاية الصحية وما بعدها لضمان حدوثها... دائماً.

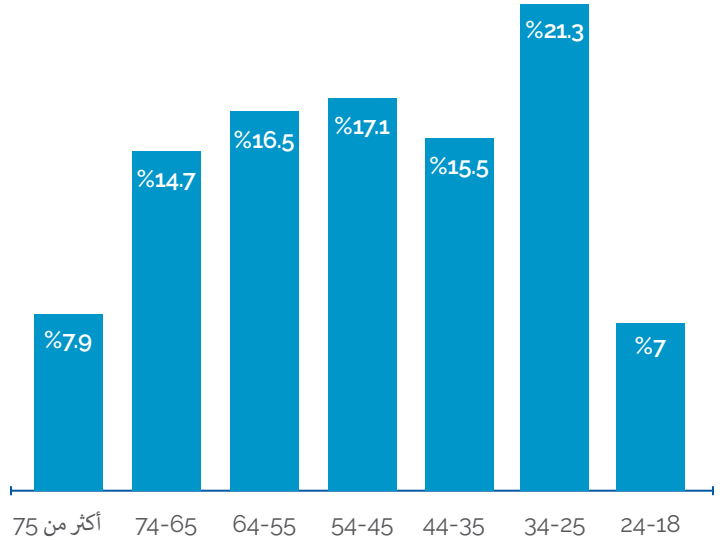


المنهجية

كما حدث في دراسة 2018، تطلع هذا الاستقصاء إلى استكشاف أكثر ما يهم هؤلاء المنخرطين في الرعاية الصحية. وبناءً على نفس المجموعة المكونة من 34 عنصرًا التي تمت دراستها، بالإضافة إلى الأسئلة الداعمة، تم إجراء استبيان على مجموعة تضم أكثر من 2000 شخص في الأشهر القليلة الأخيرة من عام 2020. يتوافق حجم هذه العينة مع التحقيق المبدئي في عام 2018، والذي أُعيد في نفس الأماكن.



تم إجراء استبيان على أكثر من 1000 مستهلك من الولايات المتحدة من أواخر سبتمبر إلى أوائل أكتوبر 2020. وتمت مشاركة هذه النتائج الأولية في أكتوبر 2020 في استبيان PX Pulse¹. وبالإضافة إلى ذلك، تم جمع 250 إجابة من أستراليا، وكندا، والفلبين، والمملكة المتحدة في أوائل ديسمبر 2020. لمطابقة الدراسة التي أجريت في 2018، استند اختيار الدول أيضًا إلى الانتشار الجغرافي واللغة الإنجليزية كلغة أساسية لضمان الاتساق في عملية جمع البيانات.



الشكل 1. التوزيع الديموغرافي للإجابات حسب السن والنوع

حسب التصميم، تناولت الدراسة أشخاصًا تتراوح أعمارهم بين 18 و94 عامًا. تراوحت أعمار أكثر من 28% تقريبًا من المجيبين بين 18 و34 عامًا، وحوالي 23% من المجيبين كانت أعمارهم 65 عامًا وأكبر، وأكثر من 49% من المجيبين كانت أعمارهم بين 35 و64 عامًا. ويمثل هذا زيادة طفيفة في الفئات الأصغر والأكبر سنًا عن عام 2018. وعمدت دراستنا إلى تحقيق موازنة بين من عُرفوا في الغالب بأنهم إناث (51%) وذكور (49%). (الشكل 1)

قدّم هذا التوازن بين الأماكن والخصائص السكانية مجموعة متنوعة من البيانات يمكن استكشافها والمقارنة بينها. وبما أن هذا هو الاستقصاء الثاني، فهناك قدرة أكبر على إجراء المزيد من المقارنات على الصعيد الوطني.

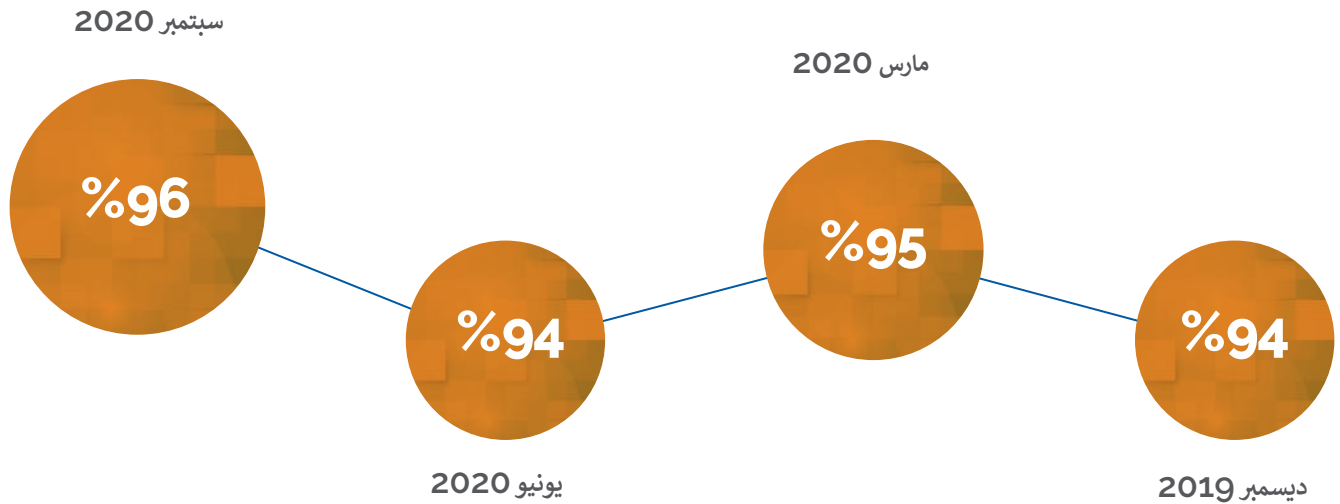
التجربة لم تفقد أهميتها

التتبع الفصلي لوجهات نظر المستهلكين في الولايات المتحدة، PX Pulse¹، حتى في خضم الأزمة، بلغت النسبة المئوية للمجيبين الذين أجابوا عن سؤال: "بشكل عام، ما مدى أهمية تلقيك تجربة جيدة كمريض؟" بأنها مهمة جدًا وللغاية 94% أو أعلى باستمرار، مع تسجيل التقرير الفصلي الأخير أعلى نسبة، حيث وصلت إلى 96%. (الشكل 2) في مواجهة جائحة ونهاية عام طويل وصعب وغير مستقر، بلغت التجربة ذروة أهميتها.

على غرار ما تم التوصل إليه في عام 2018، ظل ترتيب السؤال: "ما سبب أهمية تجربة المريض؟"، جزء الآن من أسئلة التتبع الأساسية في PX Pulse، ثابتًا دون تغيير. في الدراسة التي أجريت عام 2018، تم اكتشاف أن الناس ربطوا في البداية التجربة بأنها "تتعلق بصحتي"، ثم "تتعلق بكيفية معاملتك لي"، وأخيرًا "تتعلق بكوني مستهلكًا". ويعكس أحدث تصنيف لهذا السؤال نفس الرأي. (الشكل 3)

تظل فكرة أن التجربة متأصلة في "مجموع كل التفاعلات" فرضية أساسية في هذه الدراسة المستمرة. ويمثل الاعتقاد بأنها "قائمة على ثقافة المؤسسة" أيضًا فكرة أساسية لم يستند إليها هذا التحقيق في البداية فحسب، وإنما تم إثبات صحتها في نتائج التحقيق.² تؤثر التجربة التي يحظى بها الناس في الرعاية الصحية في نتائجهم، مدفوعة بجودة الخدمات السريرية والسلامة، والمقابلات الشخصية التي تجرى معهم، ومعززة بالتفاعلات الإيجابية القائمة على التواصل الفعال والاحترام، وأماكن تلقي الرعاية والطرق التي يحصلون عليها من خلالها. يعيد هذا التحقيق النظر في هذه الفكرة ذاتها، ويعززها في نهاية المطاف.

ارتكز التحقيق الذي تم إجراؤه من أجل هذه الدراسة أيضًا على الاعتقاد بأن مستهلك الرعاية الصحية، بشكل عام، يرى التجربة على أنها مهمة. وما تم التوصل إليه في 2018 لا يزال صحيحًا؛ حيث شعر 60% من المستهلكين أن التجربة كانت مهمة، وقال أكثر من 90% إنها كانت مهمة جدًا أو للغاية. في الواقع، في تقرير



الشكل 2. بشكل عام، ما مدى أهمية أن تحظى بتجربة جيدة كمريض؟ (% مهمة جدًا وللغاية)¹

تتعلق بصحتي

%69

صحتي وعافيتي مهمتان بالنسبة إليّ

%61

أريد معرفة أن احتياجاتي الجسدية تؤخذ على محمل الجد

%54

تسهم تجربة المريض الجيدة في نتائج علاجي/الرعاية الصحية الجيدة

تتعلق بكيفية تعاملك معي

%47

أريد/أستحق أن يتم التعامل معي باحترام

%45

أريد أن تتم مخاطبتي كشخص، وليس كعرض، أو تشخيص، أو مرض

%38

سيؤثر في طريقة اتخاذي لقرارات الرعاية الصحية في المستقبل

تتعلق بكوني مستهلكًا

%34

إنني أنفق أموالي على ذلك

%31

وقتي مهم

%19

أرى نفسي كمستهلك

الشكل 3. لماذا يعتبر حصولك على تجربة جيدة كمريض أمرًا مهمًا بالنسبة إليك؟

والتحدث إليهم كبشر. تكتسب هذه الأفكار مزيدًا من الأهمية بينما نتأمل كيفية تقييم الناس للعناصر الأساسية للتجربة بشكل عام، أدناه، بما في ذلك التأثير في صنع القرار. وما يظل صحيحًا مع مرور الوقت وعاملاً مشتركًا بين الدراستين هو استمرار الناس في ذكر أن التجربة مهمة بالنسبة إليهم، ولأسباب واضحة، فإن صحتهم مهمة وكذلك تفردهم.

ومن الجدير بالذكر أن يأتي كونك "مستهلكًا" لخدمات الرعاية في المرتبة الثالثة، مرة أخرى في مقابل الصحة والكرامة. وإذا كانت الفكرة أن ما يهم من يتلقون خدمات الرعاية الصحية هو التعامل معهم على محمل الجد واتخاذ الإجراءات اللازمة لعلاجهم، لم يفتأ مستهلكو الرعاية يخبروننا، حتى في خضم أصعب وأخطر أزمة صحية في القرن، أن التجربة تهمهم وتتطلب التزامًا وتركيزًا إستراتيجيًا لضمان تلبية هذه الحاجة.

يشدد هذا التركيز والتفكير المستمر من جانب مستهلكي الرعاية الصحية بأن التجربة تتمحور حول صحتهم بشكل أكبر على الأهمية الأساسية والإستراتيجية لتسليط الضوء على التجربة عمومًا. ويعكس تحديد من يتلقون الرعاية الصحية أولاً أنهم ينخرطون في الرعاية الصحية من أجل صحتهم وأن احتياجاتهم الجسدية مهمة، ويؤخذ على محمل الجد الهدف الأساسي للرعاية الصحية ذاتها؛ ألا وهو رعاية الناس. ويؤكد هذا على أن الأشخاص المنخرطين في الرعاية الصحية يرون كل ما يتم القيام به لضمان تحقيق نتائج آمنة وعالية الجودة جزءًا من تجربتهم، ويتعزز ذلك أكثر عند سؤال المستهلكين حول العالم عما يعتقدون أنه مشمول في التجربة بشكل عام. مجددًا، لا يختلف ذلك عن الإجابات التي انعكست في كيفية معاملة الناس في الرعاية الصحية - التعامل معهم باحترام

احتفاظ التجربة بالعناصر المهمة

”ضراوة“ وتم التعامل مع العديد من الأشياء بمزيد من الحذر والحيلة. والمثير للاهتمام أنه حتى مع هذه الإجابة الأكثر حذرًا، فقد ظل الترتيب الفعلي للأهمية ثابتًا مع مرور الوقت.

لأغراض استقصاء هذا العام، ولا سيما مع ملاحظة اللحظة الحرجة التي وجد نظام الرعاية الصحية نفسه في مواجهتها العام الماضي، كان من المهم تعزيز أهمية النتائج للمستهلكين. كما هو الحال في 2018، فقد وضعتها التقييمات التي حصلت عليها في أعلى قائمة جميع العناصر المسجلة، ومثلما حدث آنذاك، فقد جاءت النتائج ضمن العناصر العشرة الأولى للأفراد بشكل عام. جدير بالذكر أن ذلك يعكس نقطة مهمة للغاية ظلت محورية لفترة طويلة لمن يدافعون عن مكانة التجربة؛ وهي أن النتائج مهمة لهؤلاء المنخرطين في الرعاية الصحية، وهم يرونها كجزء أساسي من التجربة التي يحظون بها، وليست منفصلة عنها.

النتائج مهمة

لتعزيز النقطة المتعلقة بأهمية النتائج، فقد حققت الأسئلة الخمسة المطروحة في الدراسة ذات الصلة بالنتائج مرة أخرى أعلى متوسط درجة ”للغاية“، مثلما حدث في 2018. وفي حين أن العناصر تغيرت بشكل طفيف للغاية من حيث درجة الأهمية، فقد ظل تمييزها لكونها جزءًا أساسيًا من التجربة قويًا. كما لوحظ في عام 2018، من المهم أن نكرر اليوم ليس ما كشفت عنه البيانات فحسب، وإنما أيضًا الرؤى الناتجة عن معايشة عام من الأزمات الصحية، حيث كانت الرعاية الصحية، وتجربة

في سبيل فهم ما يجب أن تعمل الرعاية الصحية على تقديمه وما ينبغي أن يتوقعه منها من مستخدمي خدماتها، طلبت هذه الدراسة من المستهلكين مرة أخرى مشاركة ”ما هو المهم بالنسبة إليك؟“ كما حدث في عام 2018، فقد عُرضت مجموعة من العناصر لترتيبها من ”غير مهم على الإطلاق“ إلى ”مهم للغاية“، وجاءت النتائج متسقة بشكل مذهل مع مرور الوقت.

في استقصاء 2018، تم استعراض العناصر في أربع فئات رئيسية - النتائج، والأفراد، والإجراء، والمكان - ما يسلط الضوء على أهمية الرعاية الصحية للمستهلكين. في الواقع، كان هذا ترتيب الفئات (وفقًا لمتوسط الدرجة)، حيث حدد الناس النتائج باعتبارها الأهم. وبعد ذلك، تجاوز متوسط درجات العناصر المتعلقة بالأفراد عناصر الإجراء، وكان أعلى بكثير من العناصر المتعلقة بمكان تقديم الرعاية. ومثلما حدث في عام 2018، تعزز هذه النتائج فكرة أن الترتيب لا يدل على عدم أهمية أي من هذه العناصر، وإنما يمكن أن تكون أقل أهمية بالنسبة إلى من يلتمسون الرعاية وتجربة رعايتهم بشكل عام. تظل الدروس المُقدمة في 2018 صحيحة ومهمة حتى يومنا هذا، ويجب أن تظل اعتبارًا إستراتيجيًا أساسيًا لمؤسسات الرعاية الصحية.

تجلت ظاهرة مثيرة للاهتمام يجب الانتباه إليها عند دراسة بيانات هذا العام، والتي ينبغي رصدها في سياق العام الذي جُمعت فيه هذه البيانات. لقد انخفضت الإجابات في فئة ”بالغة الأهمية“ في كل عنصر خضع للاستبيان. ولا يبدو أن ذلك يعكس تحولاً في الأهمية بسبب اللحظة التي وجدنا أنفسنا فيها في 2020؛ حيث كان يواجه العالم وقائع أكثر

”النتائج مهمة لهؤلاء المنخرطين في الرعاية الصحية، وهم يرونها كجزء أساسي من التجربة التي يحظون بها، وليست منفصلة عنها“.

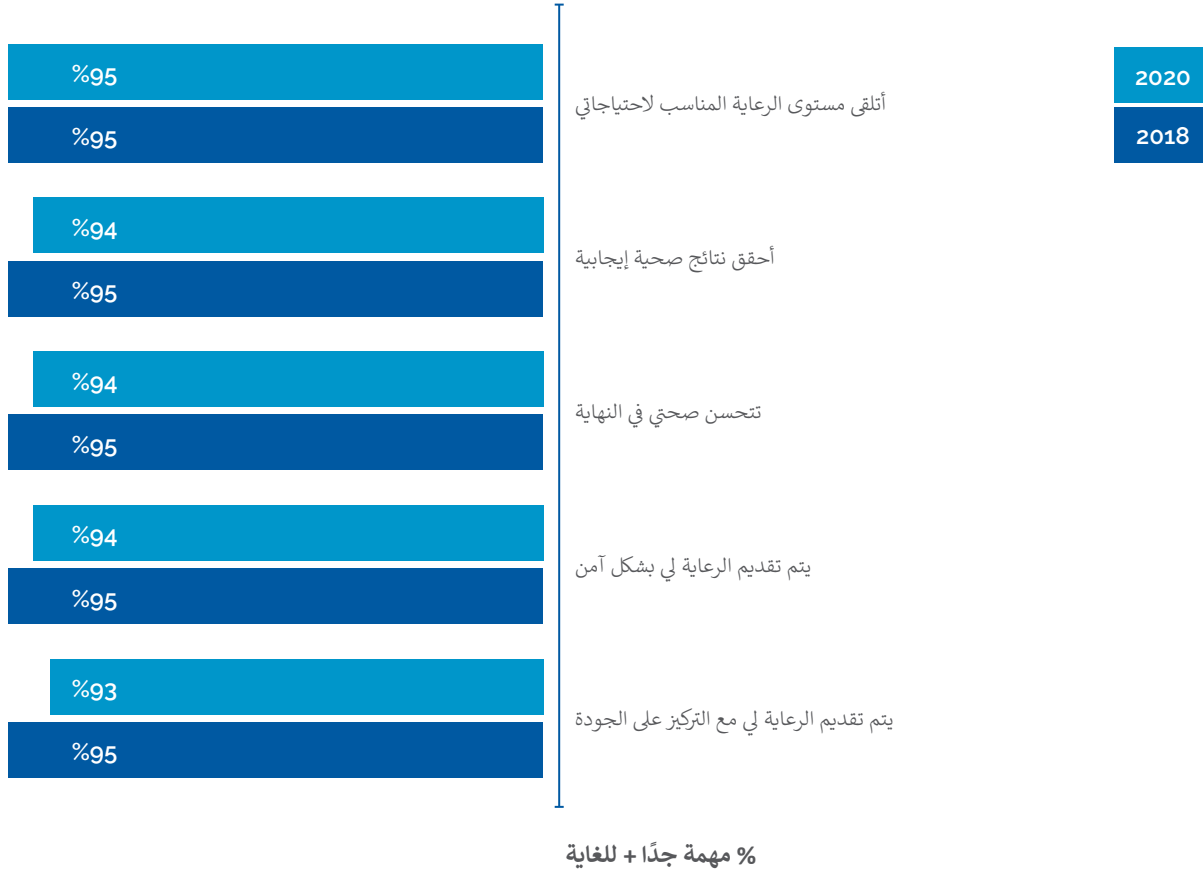
عن أنه يشير إلى أن الناس يتوقعون من الرعاية الصحية تقديم نتائج مناسبة وإيجابية عندما يطلبونها. ترد الأولويات في الشكل 4 أدناه.

الرعاية الصحية، والنتائج التي تسعى جاهدة لتقديمها الموضوع الرئيسي في النقاشات العامة. ومع أن الرعاية الصحية كانت دائمًا جزءًا معروفًا، ومقدّرًا، ومحترمًا في الحياة لدى الكثيرين، إلا أن وجودها في العام المنصرم لم يكن محسوسًا فحسب، وإنما رآه الجميع بوضوح واختبروه بطريقة ما عندما انتفضت الرعاية الصحية لمواجهة تحدي اليوم، وتلقت الإشادة والمدح على ما نجحت في تحقيقه في مواجهة هذا الوقت العصيب.

كما ورد في 2018، فإن الدروس المستفادة من هذه البيانات تعزز النقطة الحاسمة التي تشير إلى أن النتائج مهمة، والآن أصبح المزيد من الناس على دراية بكيفية حدوث ذلك. ذكر البحث الذي تم إجرائه في 2018 ما يلي:

قد يكون الدرس المستفاد هنا أكثر أهمية لمن يقدموا الرعاية. لم تعد المؤسسات قادرة على فصل الجودة أو السلامة كعناصر تكتيكية لتقديم الرعاية، وإنما يجب دمجها في النقاش الإستراتيجي الأوسع نطاقًا حول ما يهم المرضى والأسر، ومستهلكي الرعاية والتجربة التي يتوقعون الحصول عليها.³

عندما نستخدم النتائج باعتبارها تصورًا أساسيًا للتجربة التي يحظى بها الناس في الرعاية الصحية، فإن ترتيب أولويات ما يهمهم يكتسب قدرًا أكبر من الأهمية. وتكشف هذه الدراسة عن أن النتائج وحدها لا تكفي لتلبية احتياجات الناس، ومع أنه يُنظر إليها على أنها مهمة، فإنها ليست العنصر الوحيد الذي يلتصق به، ولا تمثل وحدها كل ما تقدمه الرعاية الصحية أو تكون مسؤولة عنه. لقد أظهرت الأبحاث منذ أمد بعيد أن طريقة انخراط الناس في الرعاية تؤثر في القدرة على تحقيق النتائج المرجوة.⁴ ولم تتلاش هذه الفكرة في هذه الدراسة أيضًا؛ حيث إن العوامل المرتبطة بفئة "الأفراد" كما ورد في 2018 وهنا مرة أخرى لا تزال من العناصر الأعلى ترتيبًا بشكل عام. ويُقدم استكشافًا لهذه البيانات فيما بعد.



الشكل 4. عند التفكير في الحصول على تجربة جيدة للمريض/الأسرة، ما مدى أهمية كل مما يلي بالنسبة إليك؟



متوسط النسبة المئوية لإجابات مهمة جدًا + للغاية

الشكل 5. عند التفكير في الحصول على تجربة جيدة للمريض/الأسرة، ما مدى أهمية كل مما يلي بالنسبة إليك؟

لا تزال الأولويات قائمة

التواجد هناك، ويتم تعريفهم على أنهم مرضى، فإنهم لا يزالوا بشراً، لديهم قصصهم وأهدافهم، وقلوبهم وأحلامهم، ولا يمكن ولا يجب أن تضيع تلك الحقيقة في عالم يتغاضى فيه التصنيف السريري أو رموز التشخيص عن فكرة أن الشخص الذي نعتني به هو أم أو أخ، أو طفل أو صديق، إنهم روزا أو ويليام، ويلتمسون الرعاية الصحية لمساعدتهم في الحفاظ على إنسانيتهم بقدر اهتمامهم بصحتهم.

جدير بالذكر أننا عندما ننظر إلى الترتيبات، بما في ذلك فئة "النتائج" مع "الأفراد" و"الإجراء" و"المكان"، من الأهمية بمكان الإشارة إلى أنه بينما كان العنصر الأعلى تقييماً بشكل عام في تقييمات "مهمة جدًا + للغاية" هو "ألتقى مستوى الرعاية المناسب لاحتياجاتي"، فقد كان العنصران التاليان في فئة "الأفراد" في ترتيب قريب. وقد كانا (ولا يزالان العنصرين الأعلى ترتيباً من 2018) "التواصل بوضوح بطريقة أفهمها" و"الاستماع إليك". وتبرز هذه النتيجة النقطة الأساسية المتمثلة في أنه إذا كان الهدف تقديم رعاية ملائمة، فهذا يعني أن الإنسان الموجود في غرفة الفحص أو المستلقي على سرير في المستشفى يجب الاكتراف لوجوده والاستماع إليه، والتواصل معه ومشاركته. وسيؤدي ذلك إلى تحقيق كل المطلوب من الرعاية الصحية لضمان كل من الصحة والعافية بشكل عام. فضلاً عن أنه يمهد الطريق أيضاً للترتيبات المتبقية.

كما ورد في 2018، فقد تبين أن العناصر الأساسية التي صوّفها المجيبون مرتبطة بفئة "النتائج" كما هو مذكور أعلاه، ثم "الأفراد"، و"الإجراء"، و"المكان" لفهم أهمية هذه الفئات بشكل أفضل. مجدداً، لم يُكشف عن هذه التصنيفات في أسئلة المسح، وتلقى المجيبون سؤال التقييم بترتيب عشوائي. عند تحليل النتائج، لم يتغير الترتيب العام لأهمية هذه العناصر بالنسبة إلى المستهلكين.

تكشف هذه النتائج عن قصة مفادها أن كيفية تعاملنا مع من يلتمسون الرعاية لا تزال تهمهم قبل كل شيء. (الشكل 5) جاءت عناصر "الأفراد" الأعلى ترتيباً من حيث الأهمية، تليها الإجراءات التي يتم تطبيقها. ويظهر العنصر الثالث، "المكان"، مرة أخرى على أنه لا يزال مهمًا، ولكن المثير للاهتمام هو انخفاض أهميته منذ الدراسة التي أجريت في 2018. يتبع ذلك ملاحظة العناصر المحددة المحيطة بفئة "المكان"، ولكن هذا التحول العام يعكس عامًا من الأزمات؛ حيث أصبحت فكرة مكان تقديم الرعاية أقل أولوية بكثير لدى معظم الناس. وما تكشف لنا عنه هذه الترتيبات مرة أخرى هو تذكير قوي بفكرة أننا في خدمات الرعاية الصحية بشراً نعتني ببشر مثلنا. وبينما نسلم بأن الكثيرين ممن ينخرطون في الرعاية الصحية ربما لم يختاروا

"بينما نسلم بأن الكثيرين ممن ينخرطون في الرعاية الصحية ربما لم يختاروا التواجد هناك، ويتم تعريفهم على أنهم مرضى، فإنهم لا يزالون بشراً، لديهم قصصهم وأهدافهم، وقلوبهم وأحلامهم، ولا يمكن ولا يجب أن تضيع تلك الحقيقة".

10 عناصر تُظهر تغييرات طفيفة ولكن ملموسة: لا يزال التركيز على الأفراد قائماً

عند النظر إلى أهم عشرة عناصر عمومًا، تجد أن هناك بعض التحولات الطفيفة، ولكن المثيرة للاهتمام. مرة أخرى، كما حدث في 2018، تهيمن العناصر المتعلقة بـ "الأفراد" على العناصر الأعلى ترتيبًا. (الشكل 6) جدير بالذكر أن العنصرين "التواصل بطريقة أفهمها" و"الاستماع إليّ" لا يزالان لهما أهمية قصوى لدى الناس. في الوقت ذاته، وفي حين تراجع "يعاملني بلطف واحترام" قليلاً، فقد قفز عنصران يتمحوران حول جانب ملموس أكثر من المشاركة إلى الأعلى في القائمة. وهما على وجه التحديد "تقديم خطة رعاية واضحة" و"طرح أسئلة لفهم الاحتياجات والتفضيلات"، حيث تحركا إلى أهم خمسة في القائمة. وقد كان العنصر الأخير المتعلق بطرح الأسئلة هو في الواقع العنصر الوحيد الذي زادت درجاته من عام 2018 إلى هذه الدراسة. بالإضافة إلى ذلك، انضم عنصر جديد إلى أهم عشرة، "عملية سهلة لنقل معلومات الرعاية الصحية"، الذي ارتفع إلى أعلى ليحل محل العنصر "تحديد موعد في وقت معقول".

وجد عنصر واحد في فئة "المكان" نفسه مرة أخرى ضمن أهم عشرة عناصر. كما لوحظ في عام 2018، فإن معظم العناصر المتعلقة بفئة "المكان" حازت على أقل التقييمات. ولا يدل التفكير في هذا الترتيب المنخفض باستمرار على عدم أهمية هذه العناصر، وإنما يشير إلى وجود أولويات أخرى أكثر إلحاحًا لدى الناس عند دخول مرافق الرعاية الصحية. ومع تبني هذا المنظور عن عناصر فئة "المكان"، فإنه يكشف لنا مواصلة الناس تقييم عنصر "بيئة رعاية صحية نظيفة ومريحة" أعلى بكثير من أي عنصر آخر متعلق بفئة "المكان".

تعزز هذه النتائج فكرة أن كيفية إشراك الأفراد وتطبيق إجراءات واضحة وسهلة (ترتبط ارتباطًا وثيقًا بالتواصل) لا تزال ذات أهمية قصوى لدى المستهلكين. وما يواصل الناس السعي للحصول عليه من الرعاية الصحية هو إدراك احتياجاتهم والتواصل الفعال لإبلاغهم بالخطط والإجراءات التي ستنفذ، ويعتبرون عن رغبتهم الواضحة والمعلنة في أن يكونوا شركاء في الرعاية. ويجب أن ينهي ذلك الجدول الدائر حول المرضى كشركاء،

العناصر حسب الترتيب	2020 % للغاية بشكل عام	2020 للغاية + جدًا %	2018 للغاية + جدًا %	2018 الترتيب	الفئة
1	63%	95%	95%	2	الأفراد
2	64%	94%	95%	1	الأفراد
3	55%	93%	93%	7	الأفراد
4	52%	93%	92%	8	الأفراد
5	58%	92%	95%	3	الأفراد
6	60%	92%	94%	6	المكان
7	57%	92%	94%	4	الأفراد
8	54%	92%	93%	5	الأفراد
9	46%	89%	92%	10	الإجراء
10	45%	89%	90%	لم تحصل على ترتيب	الإجراء

الشكل 6. أهم 10 عناصر. عند التفكير في الحصول على تجربة جيدة للمريض/الأُسرة، ما مدى أهمية كل مما يلي بالنسبة إليك؟

”لقد أصبح أفراد المجتمع بشكل عام أكثر تعقيدًا وتطورًا في مشاركتهم في الرعاية الصحية، ولم يعودوا قاصرين على كونهم مجرد مسافرين سلبيين في رحلة رعايتهم. وكما هو الحال مع العديد من الجوانب الأخرى في الحياة، فقد أصبحوا مشاركين منخرطين في تجربة رعاية تفاعلية إذا تم القيام بها بشكل صحيح وجيد، يمكن أن تسفر عن نتائج أكبر بشكل عام“.

”بيئة هادئة وسلمية“ حيث يتم تناول المحادثة حول العناصر المادية في بيئة الرعاية الصحية، مثل عمر المنشأة، والطعام ووسائل الراحة. وتجدر الإشارة إلى العنصر الأخرى؛ حيث يُنظر إلى وسائل الراحة باعتبارها مهمة جدًا وللغاية لثلث الناس فقط، وهو انخفاض كبير عن نسبة 50% تقريبًا التي وردت في دراسة عام 2018. ومرة أخرى، مثلما تجلى في عام 2018، لا يدل هذا الترتيب على عدم أهمية هذه العناصر، وإنما كونها أقل أهمية بالنسبة إلى طريقة تصور الناس لتجربتهم عن تلك المتعلقة بكيفية معاملتهم. وفي نهاية المطاف، تعزز ما يراه الناس على أنه ذو أهمية قصوى. ينظر الناس إلى كيفية معاملتهم سريريًا وشخصيًا باعتبارها بالغة الأهمية في تجربة رعايتهم، ويجب أن يكون هذا التزامًا من مؤسسات الرعاية الصحية التي تتطلع إلى تلبية احتياجات هؤلاء الذين تخدمهم.

الآثار المترتبة على صعيد العمل: تميز التجربة يتمحور أكثر حول ماهية المؤسسات

عند التطلع إلى هذه الترتيبات، ترسخت نتيجة رئيسية من عام 2018 مرة أخرى في هذه الدراسة تؤكد على إتاحة فرصة مهمة لمن يعملون على تقديم التجربة. وعند مقارنة العناصر في أعلى القائمة بتلك في أسفلها، نلاحظ أن العناصر الموجودة في الأعلى تقتضي استثمارًا في الالتزام بالطريقة التي تريد بها المؤسسة المشاركة. تتطلب أدنى الترتيبات استثمارات حقيقية بالدولار في عناصر مادية.

ومع أن جميع العناصر الخاضعة للدراسة لها مستوى من الأهمية في التجربة بشكل عام، فإن العناصر ذات الأهمية الكبرى للمستهلكين هي تلك التي تتناول كيفية تصرف الناس. هذه هي السلوكيات التي يمكن تحديدها كتوقعات، والمهارات التي يمكن تطويرها، وبذلك، الأولويات التي يمكن تلبيةها لهؤلاء المنخرطين في الرعاية الصحية. قد تظل فكرة أن الجهود المبذولة لتحقيق تميز التجربة تتطلب استثمارات كبيرة ووقتًا طويلًا حقيقية للبعض، ولكن تشير البيانات إلى أن ذلك لا يمكن ولا يجب أن يكون سببًا في التقاعس عن العمل؛ وذلك لأن الأعمال المحددة على أنها الأكثر أهمية تستدعي استثمارًا في الالتزام والتنفيذ. إنه التزام يجب أن تكون كل مؤسسة رعاية صحية مستعدة للقيام به.

ويعزز الحاجة إلى إطلاق العمليات وبناء المهارات في جميع مؤسسات الرعاية الصحية التي تضمن أن هذا هو معيار الممارسة الجيدة في كل لقاء مع أي مريض.

يبرز هذا التغيير في الأولويات، والذي يشدد على الحاجة إلى التواصل، والاستماع، والتحلي بالوضوح بشأن خطط الرعاية وإشراك الناس بشكل واضح كشركاء في رعايتهم، بدلاًً طفيفًا، ولكن يحتمل أن يكون مهمًا، في وجهات نظر المستهلكين حول الرعاية الصحية. لقد أصبح أفراد المجتمع بشكل عام أكثر تعقيدًا وتطورًا في مشاركتهم في الرعاية الصحية، ولم يعودوا قاصرين على كونهم مجرد مسافرين سلبيين في رحلة رعايتهم. وكما هو الحال مع العديد من الجوانب الأخرى في الحياة، فقد أصبحوا مشاركين منخرطين في تجربة رعاية تفاعلية، والتي إذا تم القيام بها بشكل صحيح وجيد، فإنها يمكن أن تسفر عن نتائج أكبر بشكل عام.

استمرار المستهلكين في التأكيد على أهمية ”الإجراء“ يتبعه ”المكان“

ومع أن هذا البحث لن يتعمق في كل عنصر في القائمة بشكل فردي، من المثير للاهتمام ملاحظة أنه مثلما حدث في 2018، فإن العناصر المرتبطة بفترة ”الإجراء“ تميل بشكل جماعي إلى استباق أهمية فئة ”المكان“. وتكشف التأملات الرئيسية في البيانات المتبقية عن بضع نقاط تحتاج إلى دراستها. (الشكل 7)

في المجموعة التالية من العناصر من 11 إلى 20، تتعزز فكرة الشراكة بعدة طرق، والتي تأتي في الترتيب الأعلى بشكل واضح المتعلق بـ ”أكون شريكًا/مشاركًا في القرارات الصحية“، وتنعكس أيضًا في الرغبة في الحصول على معلومات واضحة، والقدرة على طرح الأسئلة حول إجراءات الخروج من المرفق، وتحديد المواعيد والوصول إلى المعلومات بشكل معقول وسهل. إذا لاحظت تجميع الأسئلة في هذه المجموعة من العناصر، فستلاحظ أنها تتمحور في المقام الأول حول السهولة، والراحة، والشخصنة، والرأفة.

يجلب لنا التجميع النهائي غالبية العناصر المرتبطة بفترة ”المكان“. وبعيدًا عن حلول التعبير الواضح عن رغبة الناس في بيئة نظيفة ومريحة ضمن أهم عشرة عناصر، فإن آخر تسعة عناصر من 21 إلى 29 تتعلق ببيئة الرعاية ذاتها. غير أن المهم هنا هو الانخفاض في الدرجات. تحدث نقطة التحول في العنصر

العناصر حسب الترتيب	2020 % للغاية بشكل عام	2020 للغاية + جدًا %	2018 للغاية + جدًا %	الفئة
11	45%	88%	93%	الإجراء
12	45%	87%	89%	الأفراد
13	45%	86%	89%	الإجراء
14	42%	86%	90%	الإجراء
15	42%	85%	86%	الإجراء
16	40%	84%	90%	الإجراء
17	45%	82%	89%	الإجراء
18	35%	82%	87%	الأفراد
19	37%	79%	81%	الإجراء
20	38%	78%	83%	الأفراد
21	35%	75%	81%	الإجراء
22	29%	73%	79%	المكان
23	29%	70%	80%	المكان
24	31%	68%	68%	الأفراد
25	28%	67%	77%	المكان
26	24%	59%	71%	المكان
27	17%	44%	58%	المكان
28	12%	35%	52%	المكان
29	13%	31%	49%	المكان

الشكل 7. العناصر المرتبة 11-29. عند التفكير في الحصول على تجربة جيدة للمريض/الأسرة، ما مدى أهمية كل مما يلي بالنسبة إليك؟

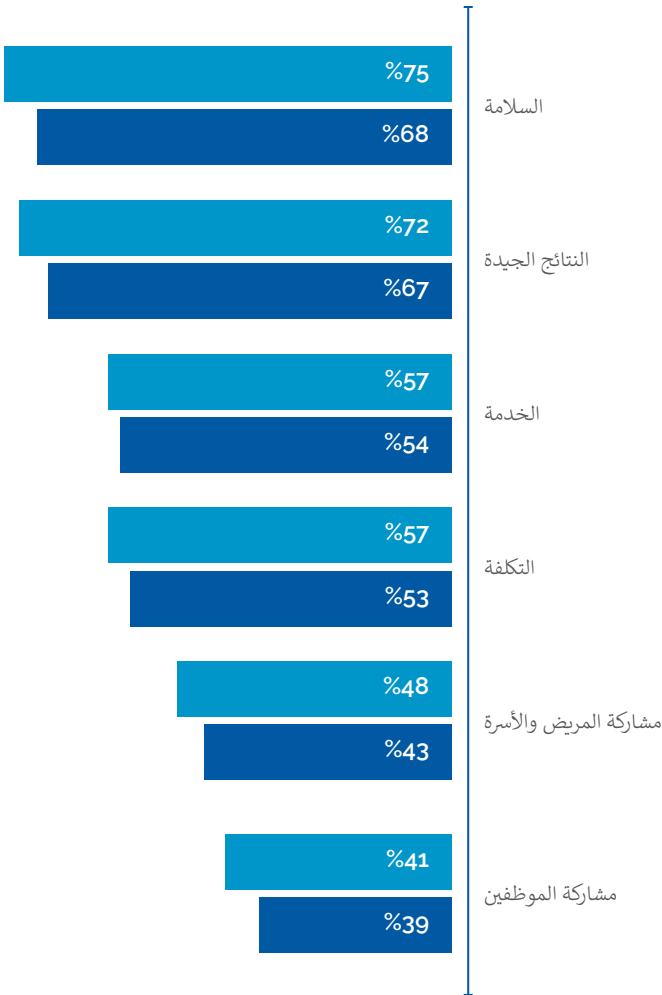
رؤية المستهلكين للتجربة على أنها كل ما يلاقونه

أثارت هذه الدراسة مجددًا تساؤلًا حول العناصر التي يعتبرها الناس جزءًا من تجربة رعايتهم الصحية. وتعرّض النتائج نقطة رئيسية وفكرة موجودة في البيانات بشكل عام. يرى المستهلكون في مجال الرعاية الصحية أن التجربة تشمل كل ما يلاقونه، والنتائج التي يحققونها.

تُحدّد الجودة، والسلامة، والخدمات بوضوح على أنها مكونات تجربة شخص ما في الرعاية الصحية. وهذا اختلاف مهم عن المنظور الذي يتعامل مع التجربة على أنها جزء من الجودة. ويُظهر الواقع متمثلًا في البيانات أنه بينما يقيّم الناس ما هو مهم في موعد رعايتهم الصحية ويحددونه، فإنهم يتطلعون إلى جميع العناصر التي تشتمل عليها تجربتهم. والأهم من ذلك أنهم ما زالوا يؤمنون بأن جودة الرعاية التي يتلقونها وسلامة رعايتهم تعني الحصول على تجربة إيجابية بشكل عام.

يعزز ذلك نقطة رئيسية تنعكس في بيانات الترتيب ونقطة تتطلب التعزيز هنا، وهي أن هذه التجربة لا تتعلق فقط بوسائل الراحة أو الرضا، وإنما يتم تمثيلها في إجمالي كل ما يلاقيه المرء عبر جميع نقاط التواصل في رحلة رعايته الصحية. ومثلما يعزز إطار عمل التجربة⁵ مجموعة وجهات النظر الإستراتيجية المتكاملة اللازمة للتركيز الشامل على التجربة، يركز المجيبون هنا أيضًا على منظور متكامل.

عند الإجابة عن السؤال: "إلى أي مدى تعتقد/تؤمن بأن تجربة المريض تتضمن كل واحد من العناصر التالية؟" (الشكل 8)، احتفظ المشاركون في هذه الدراسة بمنظور حول وجهة النظر المتكاملة هذه. وبذلك، عززوا مرة أخرى أهمية السلامة والنتائج باعتبارها أساسية، ونظروا إلى الخدمة والتكلفة على أنها جزء لا يتجزأ أيضًا، وأقرّوا كذلك بأهمية مشاركة كل من المريض والموظف. ومن الأهمية بمكان الإشارة إلى الاعتراف العام بالنظر إلى هذه العناصر جميعًا كونها جزءًا من التجربة "إلى حدٍ كبير".



الشكل 8. إلى أي مدى تعتقد/تؤمن بأن تجربة المريض تتضمن كل واحد من العناصر التالية؟ (% من المجيبين ذكروا إلى حدٍ كبير)

”إن الجهود الرامية لتحسين التجربة ليست إستراتيجية متميزة أو ملموسة لمعالجة مشكلات الجودة أو السلامة، وإنما ينبغي رؤية التجربة على أنها إستراتيجية شاملة ملتزمة بمعالجة جميع عناصر موعد المرء في مؤسسة الرعاية الصحية“.

بشكل عام. ويسلط ذلك الضوء على تقدير المستهلكين لطبيعة التجربة الأوسع نطاقاً والشاملة، ويجب أن تكون مسألة تضعها مؤسسات الرعاية الصحية في الحسبان خلال عملها نحو تكامل أفضل للجهود. ويعني هذا أن الجهود الرامية لتحسين التجربة ليست إستراتيجية متميزة أو ملموسة لمعالجة مشكلات الجودة أو السلامة، وإنما ينبغي رؤية التجربة على أنها إستراتيجية شاملة ملتزمة بمعالجة جميع عناصر موعد المرء في مؤسسة الرعاية الصحية.

بالإضافة إلى ذلك، رأينا ترسيخاً للمنظور المتكامل المتعلق بما تتضمنه التجربة منذ أن طرحنا هذا السؤال لأول مرة في عام 2018. ولكل عامل من العوامل الستة التي تم استكشافها، شهد كل واحد زيادة في تقييمه على مدار العامين الماضيين. وهذا مثير للاهتمام بشكل خاص، مع ملاحظة أنه بينما شهد معدل تقييم العديد من العوامل الفردية التي تم استكشافها في تقييمات الأهمية الواردة في الشكلين 6 و7 انخفاضاً طفيفاً، فقد ارتفع تقييم كل واحد من هذه العوامل من حيث كيفية رؤية المستهلكين لها كجزء من التجربة

التجارب الإيجابية والسلبية وتداعياتها على مؤسسات الرعاية الصحية

تناول التحقيق المعني بوجهات نظر المستهلكين أيضًا التعرّف على كيفية وصف الناس لكل من التجارب الإيجابية والسلبية. وتكشف هذه الرؤى عن وجهة نظر شخصية أكثر بشأن كيفية وصف الناس لتصوراتهم، وكما حدث في 2018، فقد كانت الاختلافات واضحة. ولمشاركة هذه التأمّلات، نضع بين يديك سحابات الكلمات من تحقيق 2018 ومن هذه الدراسة.

ردًا على السؤال: "فكّر في وقت محدد حظيت فيه أنت أو شخص تعرفه بتجربة مريض جيدة (أو إيجابية). ما الكلمات أو العبارات التي ستستخدمها لوصف هذه التجربة؟" وهذا ما تم الكشف عنه. (الشكلان 9 و10)

بالنظر إلى الكلمات التي استخدمها الناس لوصف تجربة إيجابية، نجد اتساقًا قويًا على امتداد الفترة بين الدراستين مع تربع "الاهتمام" بقوة على رأس اهتمامات مستهلكي الرعاية. وتظل الكلمات المحيطة بفكرة الاهتمام المحورية أيضًا متشابهة؛ حيث إنها تتطرق إلى التواصل والرأفة، والاستماع والاحترافية، واللفظ والتفاهم. ويعزز هذا السؤال المفتوح الكثير مما تم الكشف عنه في العناصر المقيّمة أعلاه؛ ألا وهو أن الناس تريد أن تُعامل كبشر أولاً، وما يجعل هذه اللحظات الإيجابية مميزة بالنسبة إليهم هو الرعاية التي تغمّهم وطريقة مشاركتهم والتفاعل معهم كبشر. ومن المحتمل أن يكون المفتاح لضمان تقديم تجربة إيجابية هو التركيز على هذه الأفكار البسيطة والواضحة والعمل على ضمان تنفيذها بشكل متنسق وخالٍ من العيوب في كل عملية تواصل.

وبالمثل، عند التطلع لفهم كيفية وصف الناس للتجارب السلبية، فإن الكلمات معبّرة أيضًا وتتسق مع الدراسة في عام 2018. وتعكس اختلافًا جليًا للغاية عن تلك الأفكار التي تمثل مقابلة إيجابية. ردًا على السؤال: "فكّر في وقت محدد حظيت فيه أنت أو شخص تعرفه بتجربة مريض سيئة



الشكل 9. أوصاف تجربة المريض الإيجابية في 2018



الشكل 10. أوصاف تجربة المريض الإيجابية في 2020



الشكل 12. أوصاف تجربة المريض السلبية في 2020



الشكل 11. أوصاف تجربة المريض السلبية في 2018

لوضع خطط وإجراءات بهدف تقديم العناصر الإيجابية بشكل أكثر فاعلية ومعالجة السلبيات هي فرص يجب ألا تغفل عنها المؤسسات. ويشارك المستهلكون الآثار المترتبة على الحصول على التجربة بشكل صحيح بوضوح لدعم إتيان هذه الأعمال.

عند سؤال الأشخاص عما قاموا به نتيجة تجربة إيجابية أو سلبية، سلّطت النتائج من 2018 الضوء على الأثر المضاعف والقوي للتجربة. في كلتا الحالتين - التجربة الإيجابية والسلبية - ذكر المجيبون أن الإجراء ذا الأولوية القصوى كان مشاركة تجربتهم مع الآخرين. وبالنسبة إلى من تعرضوا لتجربة إيجابية، فقد كان الإجراء الأعلى قليلاً هو الالتزام بمواصلة التعامل مع نفس المؤسسة، وهو مؤشر على الولاء. ومن ثم، سواءً أكانت جيدة أم سيئة، فإن التجربة التي تقدمها مؤسسة الرعاية الصحية للمريض، والأسرة و/أو شريك الرعاية تصبح القصص التي يصغى إليها شخص آخر بينما يقيّم أو حتى يقوم باختيارات بشأن مؤسسة أو منشأة الرعاية الصحية. وتظل هذه الفكرة القائلة بأن القصص تُروى والولاء يُعزز بتجربة إيجابية جلية، بل تؤكد عليها هذه الدراسة. (الشكل 13)

(أو سلبية). ما الكلمات أو العبارات التي ستستخدمها لوصف هذه التجربة؟“ وهذا ما تم الكشف عنه. (الشكلان 11 و12)

في حالة التجربة السلبية، فإن الكلمات الظاهرة تقدم رؤى بليغة عن خصائص التجربة السلبية لهؤلاء المنخرطين في الرعاية الصحية. ومرة أخرى، تهيمن كلمات مثل “فظّ” و”مستعجل”، بينما تظل كلمات مثل “الانتظار” و”انتظار طويل” تحظى بمكانة بارزة في المدخلات. والمثير للاهتمام في العناصر المقيّمة أعلاه هو انخفاض أهمية أوقات الانتظار بمعدل ست درجات، بينما قفزت مسائل التواصل واستغراق الوقت اللازم للتواصل الفعال إلى الأعلى في القائمة. يتجلى هذا التغيير هنا في كلمات المجيبين أيضاً.

تُظهر هذه الأسئلة المحددة أن هناك صورة واضحة لكل من التجربة الجيدة والسيئة راسخة نسبياً في أذهان عامة المستهلكين. وقد شاركوا في كلتا الدراستين على مدى عدد من السنوات أن هناك عناصر واضحة وثابتة لا تتغير يلتمسها الناس في التجربة الجيدة، ويحدد الناس باستمرار عوامل واضحة مع التجارب السيئة. جدير بالذكر أن الفرصة الناشئة عن ذلك

”بينما تتطلع مؤسسات الرعاية الصحية إلى استئناف تقديم الرعاية للمجتمعات التي تخدمها، فقد لا تكون للتجربة المُقدمة أهمية أكبر مما ستكون عليه في الأيام والشهور القادمة لضمان القدرة على قابلية النجاح في العمليات، وفي النهاية تحقيق مهمتها المتمثلة في تقديم الرعاية للآخرين.“

تجربة سلبية | تجربة إيجابية

أخبر شخصًا آخر (الأسرة، أو صديقًا، أو غير ذلك) عن التجربة



استمر في استخدام نفس مقدم الرعاية الصحية أو المؤسسة



أقدم ملاحظات/أعلاج المشكلة مباشرةً مع مقدم الرعاية الصحية أو فريق الرعاية



أقرر عدم العودة إلى نفس الشخص/المكان



أبحث عن طبيب آخر أو مؤسسة أخرى وأستعين بخدماتها



الشكل 13. نتيجة لتجربتك/تجربة الآخرين، ما هي الإجراءات التي اتخذوها؟ (مقارنة بين التجارب الإيجابية والسلبية)

وأحاطت بنظام الرعاية الصحية. وكانت لها تداعيات على كيفية اختيار الناس المشاركة في الرعاية الصحية، ومدى استعدادهم لإجراء تغييرات مقابل الثبات في وقت مليء بعدم اليقين.

كما رأينا في دراسات PX Pulse الأخيرة¹ لا يزال لدى المستهلكين مستوى من الخوف والتردد في طلب الرعاية خلال الجائحة؛ ما يعزز حقيقة مهمة بشأن الرعاية الصحية. وستكون إعادة التأكيد الواضح على الالتزام بالتجربة، تجربة آمنة وعالية الجودة ومركزة على الخدمة وشخصية، أساسية لإعادة إشراك الناس في الرعاية الصحية نتيجة الجائحة. لا تعكس هذه النتائج الإحساس العام باللحظة فحسب، وإنما تعكس أيضًا حقيقة ستحتاج جميع مؤسسات وأنظمة الرعاية الصحية إلى معالجتها لطمأننة المرضى والمستهلكين في اختيارهم للعودة. وبينما تتطلع مؤسسات الرعاية الصحية إلى استئناف تقديم الرعاية للمجتمعات التي تخدمها، فقد لا تكون للتجربة المقدمة أهمية أكبر مما ستكون عليه في الأيام والشهور القادمة لضمان القدرة على قابلية النجاح في العمليات، وفي النهاية تحقيق مهمتها المتمثلة في تقديم الرعاية للآخرين.

عند مراجعة البيانات الواردة في هذه الدراسة، نجد أن النمط من 2018 ظل ثابتًا مع ما يقرب من نصف المجيبين الذين أشاروا إلى أنهم سواءً أكانت تجربتهم إيجابية أم سلبية، فسيشاركون قصتهم مع الآخرين. مجددًا، تتجلى حقيقة أن التجربة المُقدمة لشخص واحد أو أسرة واحدة تمتد إلى ما هو أبعد من ذلك اللقاء المباشر الفعلي. وأكثر من ذلك، بالنسبة إلى هؤلاء الذين حظوا بتجربة إيجابية، فإنها تعزز أيضًا الإحساس بالولاء نحو مقدم الخدمة أو المؤسسة فيما يقرب من ثلثي المقابلات. وفي المقابل، في التجارب السلبية، قال حوالي ربع المجيبين إنهم سيغيرون الطبيب أو المؤسسة. ومرة أخرى، يكشف المجيبون عن أن التجارب السيئة تدفع المستهلكين إلى اتخاذ قرارات فورية.

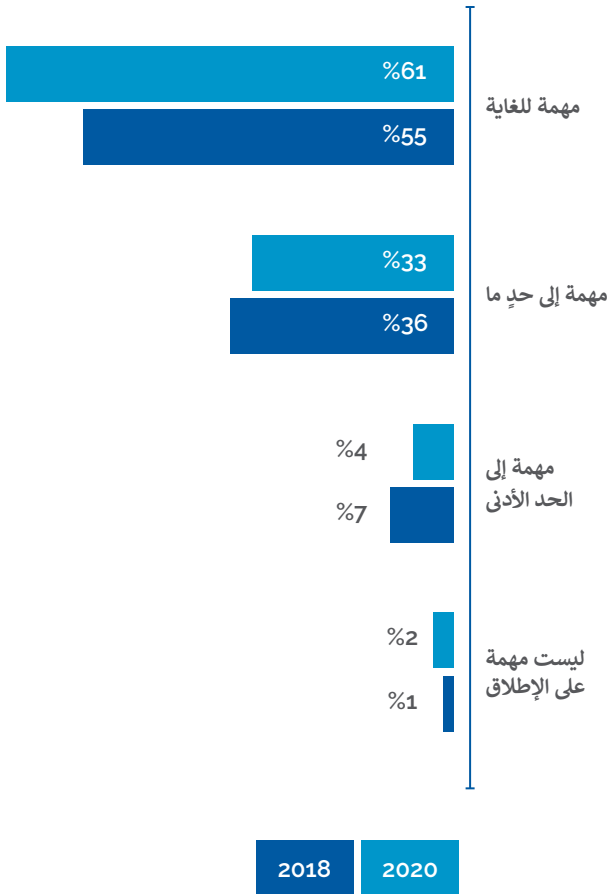
جدير بالملاحظة في بيانات هذه الدراسة مقارنةً بعام 2018 هو انخفاض الأرقام قليلًا بالنسبة إلى جميع الإجابات، وهو ما تم اكتشافه في جميع الإجابات تقريبًا باستثناء ما يعتقد الناس أنه مشمول في التجربة بشكل عام. والفكرة هي أن ذلك يعكس حالة عدم اليقين التي يشعر بها الناس عمومًا، ولا سيما مستهلكي الرعاية الصحية في عام سيطرت فيه جائحة على المجتمع

التجربة لا تزال مهمة في خيارات الرعاية الصحية لأكثر من 90% من المستهلكين

قد لا تكون هذه الحاجة الجلية إلى إعادة تأكيد الالتزام نحو التجربة أكثر وضوحًا مما هي عليه في السؤال عن كيفية استمرار المستهلكين في اتخاذ خيارات الرعاية الصحية. في ضوء العديد من الأرقام التي تُظهر انخفاضًا طفيفًا منذ عام 2018، والتي تعكس التردد الناجم عن الجائحة، هناك تصريح واضح للمستهلكين عندما يتعلق الأمر بكيفية اتخاذ خيارات الرعاية الصحية.

تكشف البيانات الواردة في هذه الدراسة أن ما يقرب من ثلثي مستهلكي الرعاية الصحية يقولون إن التجربة المُقدمة لهم ستكون "مهمة للغاية" في القرارات التي يتخذونها بشأن رعايتهم الصحية الشخصية. (الشكل 14) تعكس هذه النقطة وحدها أن التجربة ليست شيئًا يتعامل معه مستهلكو الرعاية على أنه من المسلّمات، وإنما هي حقًا توجّه اختيارهم إلى حيث يلتمسون الرعاية. وتعيد هذه النقطة التأكيد على أهمية العناصر التي يعتقد المستهلكون أنها تشمل التجربة بشكل عام.

إذا أرادت مؤسسات الرعاية الصحية أن يختارها الناس لتلقي الرعاية، خاصة في هذا الوقت الذي يشهد أزمة صحية، فلا بد من ضمان تطبيق الإجراءات التي تدعم تقديم تجربة إيجابية وقوية. ولا يقتصر ذلك على الاعتراف بالطبيعة المتكاملة للتجربة المُقدمة، ولكن الإجراءات المحددة التي يذكر المستهلكون أنها ذات أهمية عظمى بالنسبة إليهم، مع تعزيز رغبتهم في الاستماع إليهم والانخراط كشركاء، والتواصل معهم بوضوح، ووضع خطط رعاية واضحة، والثقة في قدرات مؤسسات الرعاية الصحية.



الشكل 14. ما مدى أهمية تجربة المريض في قراراتك بشأن رعايتك الصحية أو الرعاية الصحية لأسرتك؟

”التجربة ليست شيئًا يتعامل معه مستهلكو الرعاية على أنه من المسلّمات، وإنما هي حقًا توجّه اختيارهم إلى حيث يلتمسون الرعاية.“

التجربة لا تزال حوارًا عالميًا

كما حدث في 2018، تناولت هذه الدراسة الإجابات الواردة من أربعة بلدان أخرى ناطقة باللغة الإنجليزية بشكل أساسي: أستراليا، وكندا، والفلبين، والمملكة المتحدة. ونأمل في المستقبل أنه مع استمرار توسع الحوار العالمي حول التجربة، سيصل هذا التحقيق إلى نتائج أكثر مع بذل مزيد من الجهود عبر اللغات المختلفة وفي البلدان منخفضة-متوسطة الدخل أيضًا. وتجدر الإشارة إلى وجود اتساق في الإجابات والأولويات الأساسية بين جميع الدول المشاركة في الدراسة. في الواقع، عند مقارنة أعلى العناصر تقييمًا عبر جميع البلدان الخاضعة للدراسة، ظهر

الرقم سبعة باستمرار؛ ما يعزز الأهمية الكبيرة الممنوحة لـ "الاستماع إليّ" و"التواصل بطرق أفهمها". (الشكل 15) والمثير للاهتمام هو أن الاختلافات قد تعكس أيضًا نوع النظام الصحي الذي يجد الناس أنفسهم فيه. ويتجلى هذا أيضًا في الإجابات المُقدمة على سؤال تأثير تجربة المريض في اتخاذ الناس لقرارات الرعاية الصحية التي تمت مناقشتها أعلاه. عند استعراض النتائج عبر المجيبين على الصعيد الوطني، يمكنك أن ترى في أنظمة هياكل الرعاية الصحية الخاصة والعامة/الوطنية

ترتيب العناصر الأعلى تقييمًا لكل بلد						
الولايات المتحدة	المملكة المتحدة	الفلبين	كندا	أستراليا	الفئة	
1	2	4	1	1	الأفراد	الاستماع إليك
2	1	3	2	2	الأفراد	التواصل بوضوح بطريقة أفهمها
3	4	1	3	6	المكان	بيئة رعاية صحية نظيفة ومريحة
5	5	2	5	3	الأفراد	التعامل معك بلطف واحترام
6	3	7	6	4	الأفراد	منحك الثقة في قدراتهم
4	7	8	8	8	الأفراد	تقديم خطة رعاية واضحة وسبب قيامهم بذلك
8	9	5	9	7	الأفراد	طرح أسئلة ومحاوله فهم احتياجاتك وتفضيلاتك

الشكل 15. العناصر الأهم في التجربة عبر البلاد (لاحظ ترتيب الأرقام في لكل بلد)

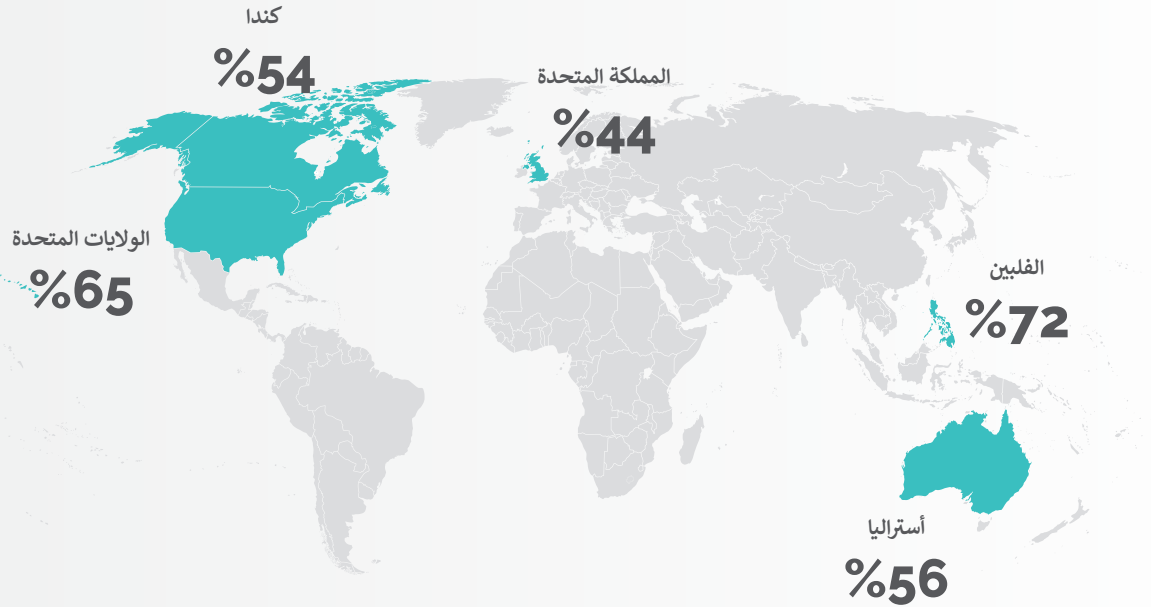
”بغض النظر عن مكان وجود المرء على الكوكب، فإنه يرى نفسه إنسان لديه آمال، واحتياجات، وأحلام. وهذه الأفكار الأساسية حول كيف يرغب المرء في أن تتم معاملته، والتواصل معه، واحترامه، وفهمه تنطبق على الجميع“.

تقر الرعاية الصحية، كما فعلت، بأن النتائج التي توفرها؛ أي التجربة التي يحظى بها الناس، مهمة قبل كل شيء، فإن ضمان تطبيق هذه العناصر أمر أساسي. (ملاحظة: مع أننا لن نتعمق في المقارنات الوطنية في هذه الأبحاث، نأمل أن نستكشف رؤى كل منطقة في تقارير المتابعة القادمة).

ما تُظهره لنا البيانات في نهاية المطاف هو حقيقة ثابتة لوحظت عبر الدراسات العديدة التي أُجريت على مدار السنوات القليلة الماضية في معهد The Beryl Institute؛ وهي أنه بغض النظر عن مكان وجود المرء على الكوكب، فإنه يرى نفسه إنسان لديه آمال، واحتياجات، وأحلام. وهذه الأفكار الأساسية حول كيف يرغب المرء في أن تتم معاملته، والتواصل معه، واحترامه، وفهمه تنطبق على الجميع. ربما تكون هذه هي الحقائق العامة في مجال الرعاية الصحية - الحقائق الآن أكثر وضوحًا من أي وقت مضى في الأزمة التي يعيشها كل شخص على هذا الكوكب.

أنه يُنظر إلى التجربة على أنها أكثر أهمية، كما هو الحال في الولايات المتحدة أو الفلبين (التي تعمل، كدولة، على توسيع نطاق التغطية الشاملة لمواطنيها). في أنظمة الرعاية الصحية القائمة أكثر على الولايات أو المقاطعات، مثل أستراليا وكندا، حيث تكون بعض الخيارات واضحة، تقل أهمية التجربة قليلاً في عملية صنع القرار. أخيرًا، في نظام وطني أكثر تحديدًا، كما هو الحال في المملكة المتحدة عبر هيئة الخدمات الصحية الوطنية (National Health Service, NHS)، تحتل التجربة أقل مستوى من الأهمية في جميع البلدان المشاركة في المسح. (الشكل 16)

تناسب الآثار المترتبة على عملية صنع القرار بوضوح أيضًا مع مقدار الاختيار الذي يشعر الناس أنهم يتمتعون به بموضوعية. يعزز هذا أيضًا نقطة رئيسية مفادها أنه بغض النظر عن كيفية اتخاذ الناس لقرارات الرعاية الصحية، فإن المقومات الأساسية لما هو مهم بالنسبة إليهم تظل متسقة وصحيحة. وعندما



المستهلك عبّر عن رأيه مرة أخرى... وشدد على ضرورة الدعوة إلى العمل

انتهى تقرير 2018 حول وجهة نظر المستهلك بهذه النقطة:

لا تقدم وجهة نظر المستهلكين حول تجربة المريض صلاحية للعديد من الافتراضات الأساسية عن جهود التجربة في مجال الرعاية الصحية فحسب، بل تكشف أيضًا عن مسار لتحديد أولويات العمل، وضمان التركيز، والمضي قدمًا بعزم.

تعزز النتائج التي تمت مشاركتها في استقصاء المتابعة هذا تلك النقطة أكثر. لقد تحدث المستهلكون مرة أخرى، وذكروا أن التجربة مهمة بطريقة هادفة وشخصية. ويقولون أيضًا إن التجربة التي تعرضوا لها ستؤثر في الكثيرين، إن لم يكن معظمهم، فيما يخص كيفية انخراطهم في الرعاية الصحية الآن وفي المستقبل.

كما كشفت النتائج هنا:

تجربة المريض مهمة بشكل عام.

باستمرار، يقول أكثر من 90% من الأشخاص الذين شاركوا في المسح إن التجربة التي تعرضوا لها مهمة بالنسبة إليهم.

عند التفكير في التجربة، يركز الناس على صحتهم وعافيتهم، وبشكل أساسي، على كيفية معاملتهم.

يجب أن تدرك مؤسسات الرعاية الصحية أن الناس يتطلعون إلى صحتهم وعافيتهم بشكل عام، ويشمل ذلك كيفية تفاعل الناس في مؤسسات الرعاية الصحية معهم كأفراد لدعم تلبية تلك الحاجة.

يتوقع الناس نتائج جيدة من الرعاية الصحية ويرونها على أنها أهم عنصر في التجربة التي يحصلون عليها.

بينما يلتمس الناس الرعاية من أجل صحتهم وعافيتهم، فإنهم يرون النتائج التي يحققونها على أنها ضرورية في التجربة التي يتلقونها. تعزز مؤسسات الرعاية الصحية نفسها لخطر عظيم عندما تفرق أو تفصل النتائج باعتبارها شيئًا منفصلاً عن التجربة

التي تقدمها؛ وذلك لأنه عند الالتفات إلى بيانات النتائج فقط، يمكن غض الطرف عن مفهوم الإنسانية تمامًا. لقد عبّر مستهلكو الرعاية بوضوح عن أن ذلك يتعارض مع ما يريدونه أو يتوقعونه.

فوق كل شيء، تفوق طريقة التعامل مع الناس عمليات الرعاية أو مكان تقديمها بكثير.

يواصل الناس التأكيد على رغبتهم في المشاركة في شؤون رعايتهم، والاستماع إليهم، والتواصل معهم بطرق يفهمونها. ولا يعد المرضى، وأسرهم، و/أو شركاء الرعاية مجرد متلقين سلبيين للرعاية، ولكنهم أعضاء نشطون في فريق الرعاية، ويجب إشراكهم لضمان أفضل تجربة بشكل عام.

يعتبر الناس الاهتمام، والرأفة، والاحترافية سمات مميزة للتجربة الإيجابية.

ببساطة، يريدون أن يُعاملوا بالإنسانية التي يتوقعونها في كل لقاء، ويأملون أن يحتفظوا بكرامتهم واحترامهم أمام الآخرين.

يعرّف الناس الاحتشاد خلال فترات الانتظار الطويلة مع التفاعلات المستعجلة والفضة بأنها مؤشرات على التجربة السلبية.

وعلى نقيض التجارب الإيجابية، فإن المفارقة المتمثلة في الاضطرار إلى الانتظار فقط ليتم استعجالك و/أو التواصل معك بطريقة فضة يقوض الأمور الجيدة التي يمكن للرعاية الصحية فعلها. لن تختفي المشكلات المتعلقة بالوقت وعدم القدرة على التنبؤ من الرعاية الصحية، ولكن يجب أن تكون كيفية إدارة فترات الانتظار من خلال التواصل والاستفادة القصوى من الوقت الثمين مهارة يلزم على مؤسسات الرعاية الصحية إتقانها لتقديم أفضل تجربة بشكل عام.

التجربة التي يمر بها الناس هي قصة سيروونها للآخرين، سواءً أكانت جيدة أم سيئة.

قد يكون هذا واضحًا في حد ذاته، ولكن من الأهمية بمكان الاعتراف بأن كل لقاء يحظى به الناس في مؤسسة الرعاية

”يصبح العالم أصغر، وتتوسع إمكانية الوصول إلى المعلومات والرؤى المتعلقة
بالرعاية الصحية يوميًا. تعرّض مؤسسات الرعاية الصحية التي لا تضع هذه
الحقيقة في صدارة اهتماماتها نفسها لخطر أن تصبح عتيقة أكثر وأكثر في
مواجهة نماذج الرعاية المرنة، والمركزة، والمتمركزة حول المستهلك“.

لا يمكن أن تكون دعوة مؤسسات الرعاية الصحية إلى العمل
أكثر وضوحًا مما شاركه المستهلكون المجيبون هنا. يجب أن
تتخذ إجراءات للتوصل إلى الطريقة الصحيحة لإشراك الناس
معها في مسائل الرعاية. لا يتعلق الأمر بنتائج المسح فحسب أو
درجات الرضا، وإنما بالطريقة التي يلتزم بها النظام الصحي
بإشراك كل شخص يلجأ إليه، افتراضيًا أو فعليًا.

وفي وقت الأزمة العالمية حيث كانت الأنظمة الصحية
والمؤسسات الصحية والأطباء المعالجون والأطعم الطبية في
بؤرة اهتمام العديد من النقاشات والأحداث لدورهم المتميز في
خدمة المرضى في كل جزء من العالم، ما يظل واضحًا، وربما
يكون كذلك الآن أكثر من أي وقت مضى، هو عدم تخلي الرعاية
الصحية عن التعامل بإنسانية مع جميع المرضى. تستدعي
الأوقات الصعبة أعمالاً بطولية، لكن الكثير ممن لبوا هذا النداء
يقرون بأن هذا شأن لا يتعلق بالبطولة، وإنما بالالتزام بهدف دعا
الكثيرين إلى الرعاية الصحية.

وبالمثل، أطلق هؤلاء الذين يتلقون الرعاية نداءً صادقًا للعمل.
ومرة أخرى، أوضحوا هنا أن هناك فرصة بيّنة للقيام بما هو أهم
لكل من يطلبون الرعاية الصحية، ولحياتهم، وحيات أحبائهم
وأصدقائهم. عندما يمكن للرعاية الصحية الاستماع والتواصل
بوضوح كما فعلت ببراعة في هذه اللحظة التي نجد أنفسنا فيها،
يمكن أن تحدث أمور عظيمة، بل وستحدث. هذا ليس بالأمر
اللطيف، ولكن يجب القيام به دائمًا؛ لأن الأشخاص الذين
يتلقون خدمات الرعاية الصحية يطلبون بصوت عالٍ وبوضوح:
”من فضلكم، اسمعونا“. وعندما يحدث ذلك، ستتحقق النتائج
التي يسعى الجميع في مجال الرعاية الصحية إلى تحقيقها،
وستتحقق الأهداف، وستفتح الحياة ذراعها ليعيشها الجميع
على أكمل وجه.

هذا هو ما يُطلب هنا مرة أخرى. هذه ليست مجرد مجموعة من
البيانات التي تستدعي التصدي لها، وإنما هذا نداء للعمل من
أجل الالتزام. وذلك لأننا عندما نتعامل مع الناس على أساس
هويتهم، وأين هم، لن يأتي من ذلك إلا الخير. هذا هو السبب في
أن الرعاية الصحية ستظل دائمًا أعظم مصدر إلهام للكثيرين
وأكبر أمل للجميع. الآن، يجب علينا جميعًا أن نفعل ما يُطلب
مننا، ”الاستماع إلي“، وعند القيام بذلك، يمكن أن تحدث أمور
جيدة، وستحدث.

الصحية يمثل قصة يشاركونها، وكل تفاعل هو صفحة مكتوبة
تخبرنا عند جمعها معًا بقصة أكبر عن رحلة رعايتهم الصحية.
ولكن يمكن لأي واحدة من هذه الصفحات تغيير طبيعة القصة
ذاتها، ويجب التعامل معها بحذر وفهم ما يهم هؤلاء الذين
يطلبون الرعاية.

**ستوجّه التجربة التي يتعرض لها الناس (أو الأشخاص الذين
يسمعون من الآخرين) كيفية اتخاذهم القرارات المتعلقة
بالرعاية الصحية بشكل عام.**

وفي حين أنه قد تكون هناك اختلافات في كيفية اتخاذ الناس
لقرارات الرعاية الصحية والسبب في قيامهم بذلك، من الجلي أن
التجارب التي يتعرضون لها
ستوجّه إلى حدٍ كبير تلك القرارات. وإذا كانت مؤسسات الرعاية
الصحية تعمل في نهاية المطاف على توفير الرعاية ومساعدة
مجتمعاتها في التمتع بصحة جيدة، فيجب أن يختارها الناس
للقيام بذلك. يصبح العالم أصغر، وتتوسع إمكانية الوصول إلى
المعلومات والرؤى المتعلقة بالرعاية الصحية يوميًا. تعرّض
مؤسسات الرعاية الصحية التي لا تضع هذه الحقيقة في صدارة
اهتماماتها نفسها لخطر أن تصبح عتيقة أكثر وأكثر في مواجهة
نماذج الرعاية المرنة، والمركزة، والمتمركزة
حول المستهلك.

بالنظر إلى كل ما شاركه المستهلكون في هذه الدراسة مثلما فعلوا
في عام 2018، فإن الاتساق في أولوياتهم حتى في مواجهة الأزمة
الصحية الحالية يعزز فقط فكرة أن مستهلكي الرعاية يرون أنفسهم
كبشر يلتمسون أولاً الرعاية البشرية. إنهم يتوقعون أن تتم
معاملتهم على هذا النحو؛ لأنهم ينخرطون في الرعاية الصحية لما
قد يكون أهم شيء نتمسك به كبشر - صحتنا وعافيتنا.

بالإضافة إلى ذلك، تعزز النتائج الفكرة الأساسية في تعريف تجربة
المريض ذاتها وكلماتها الافتتاحية، فالتجربة هي ”مجموع جميع
التفاعلات“². تحدث هذه التفاعلات مع مؤسسة رعاية صحية
قبل أن يتعامل معها الشخص مباشرةً من خلال القصص التي
يسمعها، إلى أن يغادر مؤسسة الرعاية الصحية ويعمد هو نفسه
إلى رواية قصته. وتعكس هذه الكلمات الحقيقة لكل شخص
ينطق بها وتصبح القصة التي يتعرّف من خلالها الناس على
مؤسسات الرعاية الصحية ومقدمي الرعاية في جميع أنحاء العالم.

رسالة شكر وتقدير لا تنتهي

قلوبنا وآمالنا معكم جميعًا خلال هذا الوقت العصيب. إننا نحترم ونقدّر جميع من قدموا الكثير من أجل الكثيرين. ونتقدم بأحر التعازي لمن خسروا المعركة. وننتشارك الأمل؛ لأنه في كل ما تمت مشاركته هنا وكل الضوء الذي ينير الأفق، كان عمل من أخذوا على عاتقهم الأفكار التي شاركتها هذه الدراسة هو ما جعل كل ذلك ممكنًا. شكرًا لكم على كل ما قدمتموه للمواطنين في جميع أنحاء العالم. أنتم حقًا المعنى الحقيقي للتجربة الإنسانية، وسنظل ممتنين لكم إلى الأبد.



المراجع

1. *The Beryl Institute - Ipsos PX Pulse.*; 2020. <https://www.theberylinstitute.org/PXPULSE>.
2. Wolf JA, Niederhauser C, Marshburn D, LaVela S. Defining patient experience. *Patient Exp J.* 2014;1(1):7-19
3. Wolf JA. *Consumer perspectives on patient experience 2018.* The Beryl Institute; 2018.
4. Laurance J, Henderson S, Howitt PJ, et al. Patient engagement: four case studies that highlight the potential for improved health outcomes and reduced costs. *Health Aff (Millwood).* 2014;33(9):1627-1634.
5. Experience Framework. The Beryl Institute. <https://www.theberylinstitute.org/page/ExperienceFramework>

 InMoment



امتلك اللحظات المهمة لمرضاك.

InMoment يساعدك علي الارتقاء ببرنامج تجربة المرضى
إلي المستوي التالي.

تعرف علي المزيد علي [INMOMENT.COM/HEALTHCARE](https://www.inmoment.com/healthcare)