



وجهات نظر  
المستهلكين حول  
تجارب المرضى  
لعام 2024

Jason A. Wolf, PhD, CPXP  
الرئيس والمدير التنفيذي  
(Chief Executive Officer, CEO)  
لمعهد The Beryl Institute

ملخص تنفيذي

# وجهات نظر المستهلكين حول تجارب المرضى لعام 2024: آراء المستهلكين حول العالم تذكرنا بما يهم

Jason Wolf, PhD, CPXP, CEO  
لمعهد The Beryl Institute

في إطار متابعة الاستقصاء الذي أجري عامي 2018 و2021 حول وجهات نظر المستهلكين حول العالم بشأن تجربة الرعاية الصحية، تؤكد هذه الدراسة الأخيرة على رسالة طويلة المدى من المستهلكين في قطاع الرعاية الصحية تفيد بأن تجربتهم في قطاع الرعاية الصحية مهمة للغاية. ويظهر التقرير أن الرعاية الصحية لا تتعلق بالنتائج فحسب، ولكنها تتعلق أيضًا بالتفاعلات الإنسانية التي تشكل تصورات المرضى. بعد ست سنوات من الدراسة، تظهر النتائج أن احتياجات المستهلكين الأساسية لا تزال ثابتة. يعرف المرضى ما يتوقعونه من قطاع الرعاية الصحية، ويكونون على دراية بطريقة مشاركتهم لتجاربهم بناءً على جودة الرعاية التي يتلقونها.

ويمثل هذا الاستقصاء المجموعة الأعم والأشمل من الآراء المجمعّة معًا من ست قارات من أجل هذه الدراسة. فقد شاركت ثلاثة عشر بلدًا في الدراسة، من بينها الولايات المتحدة وأستراليا وكندا والفلبين والمملكة المتحدة والبرازيل وكولومبيا وفرنسا وكينيا والمكسيك وسنغافورة وإسبانيا وتايوان.

مع اتساع نطاق الاستقصاء حول العالم، اكتشفنا أن أولويات المستهلكين في قطاع الرعاية الصحية لا تزال كما هي، فالناس يريدون أن يتلقوا معاملة إنسانية. وعلى الرغم من أن الاختلافات الثقافية وهيكل منظومات الرعاية الصحية المحلية تؤدي دورًا في النتائج، فإن القيم الأساسية التي تهتم الناس كأفراد أقرب إلى التشابه منها إلى الاختلاف.

أوضح هذا الاستقصاء بعض الأولويات العالمية الممتعة:

- هناك ستة عناصر من أصل 34 عنصرًا طُلب من المشاركين تقييمها كانت ضمن أهم عشرة أمور في البلدان الـ 13 جميعها، مع اشتراك ثلاث عبارات تتعلق بالنتائج وثلاث عبارات أخرى تتعلق بالتجربة في الأهمية.
- جاءت العبارة المتعلقة بالنتائج "يتم تقديم الرعاية لي بشكل آمن" أعلى العناصر تصنيفًا في النتائج المجمعّة بدرجة بلغت 93.3% وكانت الاستجابة لها "مهمة للغاية أو مهمة جدًا".
- العنصر الثاني تصنيفًا كان العبارة التي تشير إلى أن الأفراد يرغبون في "التواصل بوضوح بطريقة يمكنك فهمها"، حيث كانت استجابة 92.9% من المستهلكين له "مهم للغاية أو مهم جدًا".
- على الرغم من تراجع أهمية الأمور المتعلقة بأماكن تقديم الخدمة للمستهلكين، مثل وسائل الراحة وخدمة صف السيارات وعمر المنشأة، فإنها تظل مهمة لتجربة الرعاية الصحية ككل.
- هناك اتساق في الأمور الأكثر أهمية بين كل البلدان، حيث يضع المشاركون عناصر مثل طريقة التواصل معهم والاستماع إليهم ومعاملتهم معاملة إنسانية ضمن أعلى خمسة عناصر.
- بما أن الإجراء الأولي الذي يتخذه المستهلكون نتيجةً لتجربة الرعاية الخاصة بهم، سواء كانت إيجابية أو سلبية، هو مشاركتهم مع الآخرين، فإن الأفراد الذين سيشاركون تجاربهم الإيجابية أكثر من أولئك الذين سيشاركون تجاربهم السلبية.

• **الدرس المستفاد** منذ أول دراسة للمستهلكين عام 2018 يظل كما هو: أهمية النتائج وطريقة معاملة الأفراد في قطاع الرعاية الصحية أمران ذوا أهمية راسخة لدى من لديهم تجارب في قطاع الرعاية الصحية.

يتمثل الهدف الأساسي لهذا الاستقصاء في تحديد الأمور الأكثر أهمية بالنسبة إلى المستهلكين في قطاع الرعاية الصحية، وتقديم أفكار عملية إلى منظمات الرعاية الصحية من أجل تحسين تجارب المرضى. ربما تستفيد منظمات الرعاية الصحية وتتطور بفضل هذه المحاور الأربعة التي جاءت على رأس أولويات المستهلكين:

• **يتوقع الأفراد تلقي رعاية آمنة ومناسبة.** إن الحرص على تقديم خدمات آمنة بشكل متسق من شأنه تعزيز الثقة التي تُعد عنصرًا أساسيًا في بناء العلاقات القوية وزيادة الولاء وتقديم تجارب مجتمعية إيجابية. الثقة هي حجر أساس التجربة الإنسانية في قطاع الرعاية الصحية، حيث تربط بين جودة الرعاية المقدمة للمرضى والرعاية المقدمة للعاملين بقطاع الرعاية الصحية، ما يعزز المسؤولية المشتركة في المنظومة بأكملها.

• **إن أهمية الجانب الارتباطي في قطاع الرعاية الصحية تفوق أهمية الإجراءات وبيئات العمل.** على الرغم من أن الإجراءات ووسائل الراحة أمور مهمة، فإن المستهلكين يمنحون التواصل الإنساني أولوية على الكفاءة أو مكان تقديم الخدمة. وفي أغلب الأوقات، تتضمن الملاحظات السلبية أوقات الانتظار الطويلة أو صعوبة تحديد المواعيد، لكن ينبغي أن يكون تركيز التجربة منصبًا على طريقة معاملة الأفراد لما لها من أثر بالغ.

• **التجربة التي يخوضها الأفراد هي محور القصة التي يروونها.** على مدار السنوات الست الأخيرة، وجدنا باستمرار أن المرضى يشاركون تجارب الرعاية الصحية الخاصة بهم، سواء كانت جيدة أو سيئة، مع الآخرين. ولهذه القصص تأثير أقوى من الحملات الترويجية أو الإقرارات الرسمية، لأنها غالبًا ما تشكل انطباع المريض الأول والدائم بشأن منظمة الرعاية الصحية. تشكل آراء الأفراد تصورات لدى الآخرين عن التجربة وتؤثر في قراراتهم حتى وإن لم يخوضوا تلك التجربة من قبل.

• **تؤثر التجربة في قرارات الرعاية الصحية تأثيرًا ملحوظًا.** تُظهر نتائجنا أن التجارب الإيجابية تقود الأفراد إلى البقاء مع منظمة الرعاية الصحية التي يتعاملون معها حاليًا، في حين أن التجارب الإيجابية تدفعهم إلى البحث عن بدائل. وهذا يسلط الضوء على أهمية تقديم تجارب إيجابية لأنها تسهم في زيادة الولاء وتعزيز علاقات المرضى على المدى الطويل.

منذ اللحظة الأولى، أظهرت أبحاثنا أن الأفراد ينظرون إلى تجربة الرعاية الصحية الخاصة بهم على أنها "إجمالي التفاعلات التي تشكلت من خلال ثقافة المنظمة وتؤثر في تصورات المريض طوال رحلة الرعاية المستمرة"، وهذا هو التعريف الذي تبناه مجتمعنا لفترة طويلة. إن استعراض التجربة بهذه الطريقة الشاملة يسلط الضوء على سبب الأهمية الشديدة لهذه النتائج. ففي حين أن النتائج تُعد أمرًا مهمًا ومتوقعة، فإن طريقة معاملة الأفراد تظل في المقام الأول. تواصل هذه الأفكار تشجيعنا على مواصلة دراسة وجهات نظر المستهلكين مستقبلاً.