

أثر زهرة الخدمات عبر الانترنت على رضا المريض: تجربة المريض كمتغير وسيط في مستشفيات القطاع الخاص الأردني

إعداد

لين سهيل قموة

المشرف

أ.د. علاء الدين أبو نقطة

جامعة الزيتونة الأردنية، 2024

الملخص

يهدف هذا البحث إلى معرفة أثر زهرة الخدمة الإلكترونية على رضا المرضى: تجربة المريض كتأثير وسيط في مستشفيات القطاع الأردني خاص. يتكون البحث من متغيرات مستقلة تتمثل في زهرة الخدمات الإلكترونية (المعلومات الإلكترونية، تلقي الطلبات الإلكترونية، الاستشارات الإلكترونية، الفوترة الإلكترونية، الدفع الإلكتروني).

رضا المريض هو المتغير التابع، وتجربة المريض هي المتغير الوسيط، من أجل إظهار العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة والوسيط، تم استخدام المنهج الكمي لجمع البيانات الأولية من خلال استبانة بحثي، تم توزيعه على مستشفيات القطاع الخاص المختارة في الأردن.

تتكون عينة البحث في هذا البحث من 365 مريضاً. تم استخدام تقنية أخذ العينات الملائمة لاختيار المشاركين في البحث. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS 28) وآموس

(26). توصلت نتائج تحليل البيانات إلى وجود تأثير إيجابي كبير لزهرة الخدمات عبر الإنترنت على رضا المرضى؛ كما أن جميع مكونات زهرة الخدمات عبر الإنترنت لها تأثير كبير على رضا المرضى.

تجربة المريض لها تأثير وسيط جزئي على العلاقة بين زهرة الخدمات عبر الإنترنت ورضا المرضى، يضيف هذا البحث إلى المعرفة العملية والأكاديمية، حيث كان نموذج البحث أول من حاول دراسة تأثير زهرة الخدمات عبر الإنترنت على رضا المرضى في مستشفيات القطاع الخاص الأردني، ويؤدي ذلك إلى العديد من الآثار المترتبة على تطوير خيارات الخدمات، مثل التركيز على أبعاد الخدمات عبر الإنترنت لتحسين رضا المرضى.

تقدم نتائج هذا البحث اقتراحات أساسية لصناع القرار والمديرين وأولئك الذين يأملون في دعم وتحسين الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الخاصة الأردنية.

الكلمات المفتاحية: زهرة الخدمة الإلكترونية، رضا المرضى، تجربة المريض، مستشفيات القطاع الخاص في الأردن.