

المحاضرة رقم 6: المحور الرابع : سلوك مستهلك الخدمة الصحية

❖ تعريف سلوك المستهلك فى القطاع الصحى

هو مجموع التصرفات و القرارات التي التي يتخذها الفرد عند البحث الخدمة الصحية في عملية اختيارها ، استخداما ، وتقييمها بهدف تلبية احتياجاته ، هذا السلوك يتضمن جميع الانشطة النفسية والعاطفية والمادية التي تسبق وترافق عملية اتخاذ القرار الصحي. ويمكن توضيح هذا التعريف من خلال العناصر الرئيسية التالية :

- **عملية اتخاذ القرار:** هي سلسلة من الخطوات التي يمر بها المستهلك من إدراك الحاجة الصحية حتى الحصول على الخدمة وتقييمها.
- **البعد النفسي والعاطفي:** يتضمن المشاعر والدوافع والمخاوف التي تؤثر على قرارات المستهلك الصحية.
- **البعد المعرفي:** يشمل المعلومات والمعرفة التي يمتلكها المستهلك عن الخدمات الصحية وكيفية تقييمها.
- **البعد السلوكي:** يتمثل في الإجراءات الفعلية التي يتخذها المستهلك للحصول على الخدمة الصحية.
- **البعد الاجتماعي:** يشمل تأثير العائلة والمجتمع والثقافة على القرارات الصحية للمستهلك. هذا السلوك ليس ثابتاً، بل يتغير ويتطور مع الوقت والخبرة والظروف المحيطة بالمستهلك.

❖ العوامل المؤثرة على سلوك المستهلك فى القطاع الصحى:

◆ **العوامل الشخصية:**

- المستوى التعليمي والوعي الصحي
- الدخل المادي والقدرة على تحمل التكاليف
- التجارب السابقة مع مقدمي الخدمات الصحية
- المعتقدات والقيم الثقافية المتعلقة بالصحة

◆ **عوامل جودة الخدمة:**

- سمعة المؤسسة الصحية ومقدمي الخدمة
- سهولة الوصول للخدمات الصحية
- وقت الانتظار وكفاءة تقديم الخدمة
- التجهيزات والتقنيات الطبية المتوفرة

◆ **العوامل الاجتماعية:**

- توصيات العائلة والأصدقاء
- التأثير الإعلامي والتسويقي
- المراجعات والتقييمات عبر الإنترنت
- شبكات التواصل الاجتماعي
- أنماط اتخاذ القرار لدى المستهلك الصحي:

◆ القرارات العاجلة:

- تتعلق بالحالات الطارئة
- تكون سريعة وأقل تأثراً بعوامل المقارنة والتكلفة
- تركز على توفر الخدمة وسرعة الوصول إليها

◆ القرارات المخطط لها:

- تتعلق بالإجراءات الاختيارية والوقائية
- تتضمن بحثاً مفصلاً ومقارنة بين مقدمي الخدمة
- تتأثر بشكل كبير بالتكلفة والجودة والسمعة

توصيات لمقدمي الخدمات الصحية:

تحسين تجربة المريض:	تعزيز الثقة:	التطوير المستمر:
تقليل أوقات الانتظار	بناء علاقات طويلة المدى مع المرضى	مواكبة التطورات التقنية
تحسين التواصل والشفافية	الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة	تدريب الكوادر الطبية والإدارية
توفير معلومات واضحة عن الخدمات والتكاليف	الاستجابة الفعالة للشكاوى والملاحظات	تحسين البنية التحتية والخدمات المساندة