

Халед М. Абоалганам, Амро Альзгуд, Хасан Альханатлех

Аналіз якості обслуговування та розгляду скарг у секторі охорони здоров'я Йорданії: Наслідки для TQM та утримання клієнтів

Метою цього дослідження є вивчення взаємозв'язків між загальним управлінням якістю, якістю обслуговування, утриманням клієнтів і стримуючим впливом розгляду скарг клієнтів у сфері охорони здоров'я Йорданії. У статті було використано кількісний підхід із використанням PLS-SEM як підходу, обраного для аналізу даних. Було зібрано 417 достовірних відповідей. Результати виявили позитивний зв'язок між загальним управлінням якістю та якістю обслуговування (p -значення $< 0,05$), що підкреслює важливість принципів загального управління якістю для поліпшення надання медичних послуг. Дослідження демонструє значну кореляцію між якістю обслуговування та утриманням клієнтів, тим самим підтверджуючи важливість надання виняткових медичних послуг для підвищення утримання клієнтів. На додаток, важливо визнати, що рівень якості обслуговування відіграє вирішальну роль у забезпеченні зв'язку між загальним управлінням якістю та утриманням клієнтів (p -значення $< 0,05$). Крім того, було продемонстровано, що обробка скарг клієнтів служить механізмом зниження негативного впливу якості обслуговування на утримання клієнтів. Отримані результати дають корисну інформацію керівникам охорони здоров'я Йорданії, підкреслюючи важливість інтеграції практики загального управління якістю, підвищення якості обслуговування та розроблення ефективних процедур розгляду скарг. Ці підходи необхідні для покращення взаємодії з клієнтами та збільшення показників утримання клієнтів.

Ключові слова: виняткова якість обслуговування, задоволеність клієнтів, вирішення скарг, лояльність клієнтів, стратегії утримання, йорданський сектор охорони здоров'я

Класифікація JEL: M11, M31, L15



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.