



*Thesis
Title:*

ACCESSIBILITY TO HEALTHCARE IN OUTPATIENT CLINICS IN SALMANIYAH MEDICAL COMPLEX: STAFF AND PATIENT EXPERIENCE

*Master
Student:*

Mona Mohammed Ahmed

*Academic
Affiliation :*

Aix Marseille University

PLEASE CITE AS APPROPRIATE:

Reference List: Ahmed, M. M. 2021. Accessibility To Healthcare In Outpatient Clinics In Salmaniyah Medical Complex: Staff And Patient Experience [Master Thesis]. Bahrain: Institute of Public Administration. 98p. Accessed From:

In-text citation: Ahmed, 2021

Disclaimer: We hereby declare that this thesis is the author's own work. All sources used have been indicated as such. All texts either quoted directly or paraphrased have been indicated by in-text citations. Full bibliographic details are given in the reference list.

Abstract

Patient and staff experience is significantly crucial to assess the accessibility to healthcare in outpatient clinics in any health facility. However, the correlation between the two in Salmaniya Medical Complex (SMC) in Bahrain has not been measured by a proper tool. This study assesses the level of accessibility to healthcare in SMC according to patient and staff experience. The study adopts a mixed method. First, 316 patients' opinions are surveyed using an adopted web-based version of the Picker Adult Outpatient Tool. Second, a semi-structured interview is used with 10 staff members from outpatient clinics to probe their experience, in addition to one interview with an administrator. The results show that healthcare accessibility has a significant impact (eight Picker Principles) on staff and patient experiences at outpatient clinics in SMC. The most important concern to both the patients and staff is fast access to healthcare, particularly the appointment system and waiting time. A total of 42.1% of patients stressed the need for further emotional support and respect. At the same level, the staff believe that more acknowledgement of their efforts would be motivating. Another shared concern is improving the waiting areas in both the clinics and the pharmacy. However, when it comes to patients' family involvement in decision-making, the patients want more of it while the staff recommend reducing it. The patients request clearer explanation from doctors to enhance self-care, and also continuity of care and smooth transition of medical cares. The research recommends introducing innovative applications to enhance patient autonomy and overcome the shortage of staff and provide tailored training courses that address the issues.

Keywords

Accessibility, patient experience, outpatient clinics, administrative autonomy, patient autonomy, Picker Adult Outpatient Tool, mixed methods

Abstract (French)

Résumé

L'expérience des patients et du personnel est cruciale pour évaluer l'accessibilité des soins de santé dans les cliniques ambulatoires de tout établissement de santé.

Cependant, la corrélation entre les deux dans le complexe médical de Salmaniyah (SMC) à Bahreïn n'a pas été, à ce jour, mesurée par un outil approprié.

Cette étude a pour but d'évaluer le niveau d'accessibilité des soins de santé du SMC en fonction de l'expérience des patients et du personnel.

L'étude adopte une méthode mixte. Premièrement, les avis de 316 patients sont étudiés à l'aide d'une version adaptée de l'outil Picker Adult Outpatient Tool. Deuxièmement, un entretien semi-structuré est utilisé avec 10 membres du personnel des cliniques externes pour sonder leur expérience, en plus d'un entretien avec un administrateur.

A la lumière de l'analyse des résultats de l'étude, il apparaît qu'il existe un impact significatif de l'accessibilité des soins de santé (les 8 principes de Picker) sur l'expérience du personnel et des patients dans les cliniques ambulatoires du SMC.

La préoccupation la plus importante pour les patients comme pour le personnel hospitalier est l'accès rapide aux soins de santé, en particulier le système d'accueil en général et la prise de rendez-vous et le temps d'attente en particulier. Au total, 42,1% des patients ont souligné le besoin d'un meilleur soutien émotionnel et d'un comportement plus respectueux des personnels hospitaliers. Parallèlement, le personnel pense qu'une plus grande reconnaissance de leurs efforts de la part des patients serait motivante.

Une autre préoccupation partagée est l'amélioration des zones d'attente tant dans les cliniques que dans la pharmacie. Dans un registre plus large et inclusif, celui de l'implication de la famille des patients dans la prise de décision, les patients en veulent plus tandis que le personnel recommande de la réduire. Les patients demandent des explications plus claires aux médecins pour améliorer les soins personnels et également une transition plus douce de la continuité des soins entre les différents services.

En conséquence, l'étude recommande d'introduire des applications innovantes pour améliorer l'automatisation de la gestion des patients et surmonter la pénurie de personnel et de proposer des cours de formation sur mesure aux personnels qui abordent les problèmes que l'étude a pu faire ressortir.

Mots clés

Accessibilité, expérience du patient, cliniques externes, autonomie administrative, autonomie du patient, outil de sélection ambulatoire adulte, méthodes mixtes