

מה מונע ומה מניע לקוח להגיש תלונה בשירותי בריאות

מירה דויירי

תקציר

כיום, ארגונים רבים המספקים שירות מבינים את החשיבות של מתן שירות איכותי, אשר תואם את ציפיות הלקוחות ומעלה שביעות רצונם, ואת הצורך ליצור חווית לקוח חיובית. אחת הדרכים בהן ניתן להשיג מידע אודות תפיסת הלקוח לגבי טיב השירות הניתן דרך המשובים ובעיקר התלונות המוגשות לספק השירות. עם זאת, למרות העלייה במודעות בקרב ספקי השירות לחשיבות התלונות, מספר רב של מחקרים מראים כי רוב הלקוחות הלא מרוצים לא מתלוננים, ולפיכך ספקי שירות מאבדים מידע חשוב מחד, בעוד קולם של לקוחות לא נשמע מאידך.

רוב המחקרים לגבי תלונות לקוחות עד כה התמקדו בתלונות לקוחות לגבי שירותים מסחריים, עם דגש על לקוחות אשר השמיעו את קולם בדרך זו או אחרת. מטרת המחקר הנוכחי לנסות לשפוך אור על סוגיות הקשורות ללקוחות אשר למרות שהם מזהים כשל בשירות הניתן, הם בוחרים לא להתלונן. המחקר הנוכחי בודק גורמים המשפיעים על התנהגות תלונה במערכת הבריאות במדינת ישראל, לאור החשיבות של שירותי בריאות לכל אזרח ואזרחית. באופן ספציפי, המחקר התמקד במשתתפים אישיים או פסיכולוגיים: מסוגלות עצמית, עמדות כלפי התלוננות ותפישה עצמית לגבי ידע וזכויות הלקוחות, ובתרומתם להסבר התנהגות תלונה ולהבחנה בין שלוש קבוצות של לקוחות - כאלו שלא ראו סיבה להתלונן, כאלו שהתלוננו בפועל, ולקוחות שלמרות זיהוי העילה לא הביעו את קולם מול ארגון השירות. שאלות המחקר נבדקו דרך ניתוח תשובות שניתנו בראיון טלפוני עם מדגם ארצי מייצג של 1250 נבדקים מהאוכלוסייה הכללית ביישובים דוברי עברית במדינת ישראל.

תוצאות המחקר מראות כי בקרב לקוחות שהגישו תלונה הייתה רמה גבוהה יותר של מסוגלות עצמית, עמדות חיוביות כלפי התלוננות ותפישות ידע לגבי זכויות יותר גבוהה, בהשוואה ללקוחות שזיהו עילה אך לא הגישו תלונה ושמשתתפים אלה יכולים לנבא ולזהות לקוחות שינקטו פעולה ויתלוננו במידה והשירות לא תואם את רמת צפיותיהם. לעומת זאת, נמצא כי משתתפים דמוגרפיים כגון מגדר, גיל, והשכלה אינם עומדים בקשר עם התנהגות התלונה.

חשיבות המחקר הנוכחי היא בתרומתו להבנת הגורמים המשפיעים על התנהגות הלקוחות במצבים של כשל ואי שביעות רצון מהשירות שהתקבל. המחקר בחן מה מניע ומה מונע לקוחות לדווח לספק השירות על כשל שקרה ולנקוט בפעולה כמו הגשת תלונה לספק, על ידי בחינת והשוואת משתתפים אישיים ודמוגרפיים, באופן ספציפי בתחום שירותי הבריאות כאשר רוב המחקרים הקודמים בתחום התנהגות תלונה בוצעו במגזר העסקי והתמקדו במוצרים בר קיימא. זו הפעם הראשונה בה נערך סקר טלפוני רחב היקף בקרב מדגם ארצי מייצג של כלל האוכלוסייה בישראל בנושא תלונות במערכת הבריאות. פרק הדיון עוסק בהשלכות העיוניות והיישומיות של תוצאות המחקר, ובכלל זה בין השאר בצורך בהרחבת ההתייחסות למשתתפים פסיכולוגיים אשר משפיעים על הבעת הקול של לקוחות ביחס לשירותי בריאות, ומציע הצעות למחקרים נוספים בעתיד.