

أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات

أسم الطالب
رهام عبدالسلام حزام

مشروع تخرج - 1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
5	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
6	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
7	1.10. مخطط المشروع المقترح
8	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9	2.1. المقدمة:
9	2.2. المتغير المستقل
9	2.3. المتغير التابع
9	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
10	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يُعد القطاع الصحي من أهم القطاعات الحيوية التي تسهم في تحقيق التنمية المستدامة وتحسين جودة الحياة للأفراد، إذ يرتبط بشكل مباشر بصحة الإنسان وسلامته ورفاهيته. وقد شهدت الخدمات الصحية خلال السنوات الأخيرة تطورات متسارعة نتيجة التقدم العلمي والتكنولوجي، مما أدى إلى زيادة اهتمام المؤسسات الصحية بتحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم المتزايدة. وأصبحت جودة الخدمة الصحية أحد المعايير الأساسية التي تعتمد عليها المستشفيات والمؤسسات الصحية في تقييم أدائها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وتشير جودة الخدمة الصحية إلى قدرة المؤسسة الصحية على تقديم خدمات تتوافق مع احتياجات المرضى وتوقعاتهم من خلال توفير الرعاية الصحية المناسبة في الوقت المناسب وبأعلى مستويات الكفاءة والفعالية. وتشمل جودة الخدمة الصحية العديد من الجوانب المهمة مثل كفاءة الكوادر الطبية والتمريضية، وسرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى، وتوفير التجهيزات والمعدات الطبية الحديثة، إضافة إلى جودة التواصل بين مقدمي الخدمة و المرضى، ومدى الاهتمام براحة المرضى وسلامتهم أثناء تلقي الرعاية الصحية.

ويُعد رضا المرضى من أهم المؤشرات المستخدمة لقياس مستوى نجاح المؤسسات الصحية في تقديم خدماتها، حيث يعكس مدى تقبل المرضى للخدمات المقدمة لهم ومدى توافق هذه الخدمات مع توقعاتهم واحتياجاتهم. كما يمثل رضا المرضى عنصراً أساسياً في تحسين الأداء المؤسسي، إذ يساعد على تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات الصحية المقدمة، ويسهم في تطوير السياسات والإجراءات التي تهدف إلى رفع مستوى الجودة وتحقيق التميز في الأداء.

ومع تزايد المنافسة بين المستشفيات والمؤسسات الصحية الحكومية والخاصة، أصبح تحقيق رضا المرضى هدفاً استراتيجياً تسعى إليه مختلف المؤسسات الصحية. ولا يقتصر تأثير رضا المرضى على تحسين صورة المؤسسة الصحية فحسب، بل يمتد ليشمل تعزيز ثقة المرضى بالخدمات المقدمة، وزيادة احتمالية استمرارهم في الاستفادة من خدمات المؤسسة والتوصية بها للآخرين، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على سمعة المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها.

وقد أكدت العديد من الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة الصحية

ورضا المرضى، حيث تساهم جودة الخدمات المقدمة في تعزيز مستوى الرضا وتحسين تجربة المريض داخل المؤسسة الصحية. وكلما ارتفع مستوى جودة الخدمة الصحية من حيث الكفاءة والاعتمادية وسرعة الاستجابة والاهتمام بالمريض، ارتفع مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة. ومن هنا تبرز أهمية دراسة هذه العلاقة لفهم العوامل المؤثرة في رضا المرضى والعمل على تطوير الخدمات الصحية بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين.

وانطلاقاً من أهمية جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا المرضى، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات، من خلال التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة وبيان مدى تأثيرها في رضا المرضى، بما يساهم في تقديم نتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الصحية وتحسين جودة الرعاية المقدمة.

1.2. مشكلة الدراسة

تسعى المستشفيات والمؤسسات الصحية إلى تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية بهدف تلبية احتياجات المرضى وتحقيق رضاهم، حيث يُعد رضا المرضى من أهم المؤشرات المستخدمة لتقييم أداء المؤسسات الصحية ومدى نجاحها في تقديم الرعاية الصحية. ومع التطورات المتسارعة في القطاع الصحي وارتفاع توقعات المرضى تجاه مستوى الخدمات المقدمة، أصبحت جودة الخدمة الصحية عنصراً أساسياً في تحقيق التميز المؤسسي وتحسين تجربة المريض. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتطوير الخدمات الصحية وتطبيق معايير الجودة، إلا أن مستويات رضا المرضى ما زالت تختلف بين المستشفيات، مما يثير التساؤل حول مدى تأثير جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا المرضى.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت جودة الخدمة الصحية وعلاقتها برضا المرضى، إلا أن نتائج هذه الدراسات لم تكن متفقة بشكل كامل حول الأبعاد الأكثر تأثيراً في رضا المرضى. كما ركزت بعض الدراسات على جوانب محددة من جودة الخدمة الصحية مثل كفاءة الكوادر الطبية أو سرعة الاستجابة، بينما أغفلت جوانب أخرى قد يكون لها تأثير مباشر في رضا المرضى. بالإضافة إلى ذلك، ما زالت الحاجة قائمة إلى مزيد من الدراسات التي تتناول العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى بصورة شاملة ومتكاملة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، تواجه العديد من المستشفيات تحديات تتعلق بتحقيق مستويات مرتفعة من رضا المرضى على الرغم من تطبيق برامج تحسين الجودة. كما أن اختلاف الإمكانيات والموارد المتاحة بين المستشفيات قد يؤدي إلى تباين في مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، الأمر الذي ينعكس على درجة رضا المرضى. لذلك تبرز الحاجة إلى دراسة أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى من أجل التعرف على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين بما يساهم في رفع مستوى الرضا وتعزيز جودة الرعاية الصحية المقدمة.

وبناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات.

1.3. أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية جودة الخدمة الصحية باعتبارها أحد العوامل الرئيسية المؤثرة في رضا المرضى، حيث تسعى المؤسسات الصحية إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة ورفع كفاءة الأداء بما يحقق رضا المستفيدين. كما تبرز أهمية الدراسة من خلال مساهمتها في توضيح العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، الأمر الذي يساعد على تطوير الخدمات الصحية وتحسين تجربة المرضى داخل المستشفيات.

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بجودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، من خلال توضيح طبيعة العلاقة بينهما وإبراز أثر جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المرضى. كما تسهم الدراسة في توفير إطار نظري يمكن للباحثين الاستفادة منه في إجراء دراسات مستقبلية تتناول الموضوع نفسه أو موضوعات ذات صلة بالقطاع الصحي وإدارة الجودة الصحية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها من قبل المستشفيات والمؤسسات الصحية للتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة ومدى تأثيرها في رضا المرضى. كما تساعد نتائج الدراسة متخذي القرار في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين، ووضع الخطط والإجراءات المناسبة لرفع مستوى جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المرضى، بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة كفاءة الخدمات الصحية المقدمة.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- أبو النصر، مدحت محمد. (2017). *إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- العلاق، بشير عباس. (2018). *جودة الخدمات الصحية وأثرها في رضا المستفيدين*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الطائي، حميد عبد النبي، والعبادي، هاشم فوزي. (2019). *إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية*. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- الزعبي، علي فلاح. (2020). *أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات*. *المجلة العربية للإدارة*، 40(2)، 115-132.
- القحطاني، محمد بن سعيد. (2021). *جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية*. *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، 28(1)، 55-78.

المراجع الأجنبية:

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors Influencing Healthcare Service Quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77-89.

Woo, S., & Choi, M. (2021). Medical Service Quality, Patient Satisfaction and Intent to Revisit: Case Study of Public Hub 16(6). ,Hospitals in the Republic of Korea. *PLOS ONE*
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371%2Fjournal.pone.0252241&utm>

Alghamdi et al. (2024). Key Predictors of Patient Satisfaction and Loyalty in Saudi Healthcare Facilities: A Cross-Sectional Analysis. 12(20). ,*Healthcare*
<https://www.mdpi.com/2227-9032/12/20/2050?utm>

Qiu, Y., Xiao, C., & Li, J. (2024). Service Quality Evaluation of County-Level Public Hospitals under Smart Healthcare. *BMC* 24.,*Health Services Research*
https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-024-11976-z?utm_

Health Service Quality and Patients' Satisfaction among Hospitals: The Cohesive Care of Human Beings and Accomplishment of Human Rights. (2024). *International Journal of Human Rights in Healthcare*.
[https://www.sciencedirect.com/org/science/article/abs/pii/S2056490224000014?u](https://www.sciencedirect.com/org/science/article/abs/pii/S2056490224000014?utm_)
[tm_](https://www.sciencedirect.com/org/science/article/abs/pii/S2056490224000014?utm_)

Alasiri, A. A., Alotaibi, S. A., & Schussler, E. (2024). Patient Satisfaction among Saudi Academic Hospitals: A Systematic 14(5). ,Review. *BMJ Open*
[/https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38772587](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38772587)

