

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير الإدارة الصحية

عنوان البحث

أثر جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية

The Impact of Service Quality on International Patient Satisfaction in Hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia

إعداد الطالب: سعود عبدالعزيز البريكان

الرقم الجامعي: 253001178

إشراف:

أ.د فايز جراد

أ.د الفيصل حسن

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

3.....	مقدمة:
4.....	مشكلة الدراسة
5.....	أهمية الدراسة:
6.....	أهداف الدراسة
6.....	تساؤلات الدراسة
7.....	فروض الدراسة:
9.....	الدراسات السابقة:
10	الفجوة البحثية:
11.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
12.....	المنهجية وطرق البحث:
13.....	مجتمع وعينة الدراسة
13.....	أداة الدراسة
14.....	أساليب التحليل الإحصائي
15	خامسًا: حدود الدراسة
16.....	المراجع

مقدمة

شهد قطاع الرعاية الصحية في السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً على المستوى العالمي، كما ازداد اهتمام العديد من الدول بتطوير خدماتها الصحية بهدف جذب المرضى الدوليين وتعزيز قطاع السياحة العلاجية. وأصبحت جودة الخدمات الصحية أحد العوامل الأساسية التي تؤثر على اختيار المرضى للمؤسسات الصحية خارج بلدانهم، حيث يبحث المرضى الدوليون عن خدمات صحية عالية الجودة، وتجربة علاجية متكاملة تلبي احتياجاتهم الطبية والإنسانية.

وتشير العديد من الدراسات إلى أن جودة الخدمات الصحية تلعب دوراً محورياً في تحقيق رضا المرضى، حيث تؤثر عوامل متعددة مثل كفاءة الكوادر الطبية، سرعة تقديم الخدمات، التواصل مع المرضى، ومستوى الرعاية المقدمة على تقييم المرضى لتجربتهم العلاجية.

كما يشهد قطاع السياحة العلاجية نمواً متزايداً على المستوى العالمي، حيث يسافر عدد متزايد من المرضى للحصول على خدمات طبية ذات جودة عالية أو بتكلفة أقل أو تقنيات علاجية متقدمة. وتشير تقارير مركز اعتماد الصحة العالمي إلى أن تجربة المريض الدولي لا تعتمد فقط على النتائج الطبية، بل تشمل جميع مراحل رحلة المريض بدءاً من التواصل مع المستشفى حتى المتابعة بعد العلاج وهو ما يعرف بسلسلة رحلة المريض.

وفي هذا السياق، تسعى المملكة العربية السعودية إلى تطوير قطاع الرعاية الصحية وتعزيز مكانتها كمركز إقليمي لتقديم الخدمات الصحية المتقدمة، وذلك في إطار رؤية المملكة 2030 التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وتطوير القطاع الصحي وزيادة جاذبية المملكة لاستقبال المرضى من جميع أنحاء العالم.

وبناءً على ذلك، تأتي هذه الدراسة بهدف تحليل أثر جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة الصحية ومستوى رضا المرضى الدوليين.

مشكلة الدراسة

مع التوسع في تقديم الخدمات الصحية واستقبال المرضى الدوليين في العديد من المستشفيات حول العالم، أصبحت جودة الخدمات الصحية وتجربة المريض من العوامل الأساسية التي تؤثر على اختيار المرضى للمؤسسات الصحية خارج بلدانهم كما ذكرنا سابقاً، وفي المملكة العربية السعودية يتم التركيز على تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز كفاءة المؤسسات الصحية وزيادة قدرتها على استقطاب المرضى الدوليين، كما تسعى العديد من المستشفيات في المملكة في القطاعين الخاص والحكومي إلى تطوير برامج المرضى الدوليين وتقديم خدمات صحية ولوجستية متقدمة تلبي احتياجات هذه الفئة من المرضى

وعلى الرغم من هذه الجهود، فإن تحقيق مستويات عالية من رضا المرضى الدوليين ما يزال يمثل تحدياً للعديد من المؤسسات الصحية، حيث تشير الدراسات في مجال إدارة الخدمات الصحية إلى أن رضا المرضى يتأثر بعدة عوامل تتعلق بجودة الخدمات المقدمة، مثل كفاءة الكوادر الطبية، سرعة تقديم الخدمة، وضوح التواصل مع المرضى، ومستوى الرعاية المقدمة لهم.

ومن هنا تظهر فجوة بين الواقع الحالي والمأمول، حيث تسعى المؤسسات الصحية إلى تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية قادرة على تحقيق رضا المرضى الدوليين وتعزيز تجربتهم العلاجية، إلا أن العوامل المرتبطة بجودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية لم تحظَ بالدراسة الكافية، خاصة في ظل التوسع في استقبال المرضى الدوليين وتزايد الاهتمام بالسياحة العلاجية في المنطقة.

وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن مجموعة من التساؤلات المتعلقة بالعلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية، ومن أهم هذه التساؤلات ما يلي:

1. ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية؟
2. ما مستوى رضا المرضى الدوليين عن الخدمات الصحية المقدمة لهم؟
3. ما طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين؟
4. ما الأبعاد الأكثر تأثيراً من أبعاد جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المرضى الدوليين؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في مساهمتها في تعزيز المعرفة في مجال جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين، وهو موضوع يحظى باهتمام متزايد في الدراسات الحديثة المرتبطة بإدارة الخدمات الصحية والسياحة العلاجية. كما تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا المرضى الدوليين، خاصة في ظل محدودية الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في سياق المستشفيات في المملكة العربية السعودية.

الأهمية التطبيقية

أما من الناحية التطبيقية، فمن المتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في مساعدة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية على فهم العوامل التي تؤثر على رضا المرضى الدوليين بشكل أفضل. كما يمكن أن تساعد هذه النتائج إدارات المستشفيات وصناع القرار في القطاع الصحي على تطوير الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين وتحسين تجربتهم العلاجية.

إضافة إلى ذلك، قد تسهم نتائج الدراسة في تقديم توصيات عملية تساعد المؤسسات الصحية على تحسين جودة الخدمات الصحية وتطوير برامج المرضى الدوليين بما يعزز رضا المرضى ويرفع من مستوى الخدمات الصحية المقدمة لهم.

أهداف الدراسة

الهدف العام

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية.

الأهداف الخاصة

ولتحقيق الهدف العام، تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التفصيلية التالية:

1. التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية.
2. قياس مستوى رضا المرضى الدوليين عن الخدمات الصحية المقدمة لهم.
3. تحليل العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين.
4. تحديد العوامل الأكثر تأثيراً من أبعاد جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المرضى الدوليين.
5. تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة والأهداف التي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقها، يمكن صياغة تساؤلات الدراسة على النحو التالي:

1. ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية؟
2. ما مستوى رضا المرضى الدوليين عن الخدمات الصحية المقدمة لهم في المستشفيات في المملكة العربية السعودية؟
3. ما طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية؟
4. ما الأبعاد الأكثر تأثيراً من أبعاد جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المرضى الدوليين؟

5. كيف يمكن للمستشفيات في المملكة العربية السعودية تحسين جودة الخدمات الصحية بما يساهم في تعزيز رضا المرضى الدوليين؟

فروض الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على اختبار مجموعة من الفروض التي تهدف إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الرئيسية

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية

الفرضية الأولى

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها الملموسة (Tangibility) على رضا المرضى الدوليين.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها الملموسة (Tangibility) على رضا المرضى الدوليين.

الفرضية الثانية

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها الاعتمادية (Reliability) على رضا المرضى الدوليين.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها الاعتمادية (Reliability) على رضا المرضى الدوليين.

الفرضية الثالثة

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة (Responsiveness) على رضا المرضى الدوليين.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة (Responsiveness) على رضا المرضى الدوليين.

الفرضية الرابعة

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان (Assurance) على رضا المرضى الدوليين.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان (Assurance) على رضا المرضى الدوليين.

الفرضية الخامسة

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف (Empathy) على رضا المرضى الدوليين.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف (Empathy) على رضا المرضى الدوليين.

الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات الحديثة موضوع جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المؤسسات الصحية، حيث ركزت هذه الدراسات على تحليل العلاقة بين جودة الخدمات الصحية وتجربة المرضى في المستشفيات. ويسهم استعراض الدراسات السابقة في التعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها الأبحاث السابقة، إضافة إلى تحديد الفجوة البحثية التي يسعى البحث الحالي إلى معالجتها.

أشارت دراسة (Meesala and Paul (2018 إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المؤسسات الصحية باستخدام نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات الصحية. هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير أبعاد جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان تم توزيعه على عينة من المرضى في عدد من المستشفيات.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي لأبعاد جودة الخدمات الصحية مثل الملموسية والاعتمادية وسرعة الاستجابة والتعاطف على رضا المرضى. كما أكدت الدراسة أن تحسين جودة الخدمات الصحية يسهم بشكل كبير في تعزيز تجربة المرضى داخل المؤسسات الصحية. وترتبط هذه الدراسة بموضوع البحث الحالي من خلال استخدامها لنموذج قياس جودة الخدمات الصحية في تحليل العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

كما تناولت دراسة (Fatima, Malik, and Shabbir (2019 تقييم تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المؤسسات الصحية. هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمات الصحية وتجربة المرضى في المستشفيات. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام استبيان تم توزيعه على عينة من المرضى في عدد من المستشفيات.

وأظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات الصحية تعد من العوامل الأساسية التي تؤثر في رضا المرضى، حيث يؤدي تحسين جودة الخدمات الصحية إلى زيادة مستوى رضا المرضى وتعزيز ثقتهم بالمؤسسات الصحية. وترتبط هذه الدراسة بموضوع البحث الحالي من خلال تركيزها على العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

كما أشارت دراسة (Al-Borie and Damanhour, 2021) إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المستشفيات في المملكة العربية السعودية. هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير أبعاد جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام استبيان تم توزيعه على عينة من المرضى في عدد من المستشفيات.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، حيث تبين أن أبعاد جودة الخدمة مثل الاعتمادية وسرعة الاستجابة والتعاطف تعد من أهم العوامل التي تؤثر في مستوى رضا المرضى. وترتبط هذه الدراسة بموضوع البحث الحالي من خلال دراستها للعلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في سياق المستشفيات في المملكة العربية السعودية.

تحليل الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة يتضح أن معظم الدراسات أكدت وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى. كما يتضح أن أغلب الدراسات اعتمدت على المنهج الكمي واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات بهدف قياس مستوى جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

كما يظهر وجود تشابه بين الدراسات في اعتمادها على نماذج قياس جودة الخدمات الصحية مثل نموذج SERVQUAL الذي يعتمد على عدة أبعاد مثل الملموسية والاعتمادية وسرعة الاستجابة والتعاطف. ومع ذلك، تختلف الدراسات في البيئات التي أجريت فيها، حيث أجريت بعض الدراسات في دول مختلفة أو في أنواع مختلفة من المؤسسات الصحية، الأمر الذي قد يؤدي إلى اختلاف النتائج بين الدراسات.

الفجوة البحثية

على الرغم من وجود عدد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على المرضى بشكل عام دون التركيز بشكل خاص على المرضى الدوليين. كما أن العديد من الدراسات أجريت في دول مختلفة خارج المملكة العربية السعودية.

وبناءً على ذلك، تظهر فجوة بحثية تتمثل في محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية، خاصة في ظل التوسع في استقبال المرضى الدوليين وتزايد الاهتمام بتطوير برامج المرضى الدوليين في المؤسسات الصحية.

ومن هنا يسعى البحث الحالي إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية.

المنطلقات النظرية للدراسة

تعتمد هذه الدراسة على عدد من المنطلقات النظرية التي تساعد في تفسير العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين في المؤسسات الصحية. وتشكل هذه المنطلقات إطاراً نظرياً يساعد في فهم العوامل التي تؤثر على تقييم المرضى للخدمات الصحية وتجربتهم داخل المستشفيات.

أولاً: نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL Model)

يعد نموذج SERVQUAL من النماذج النظرية المستخدمة على نطاق واسع في قياس جودة الخدمات في العديد من القطاعات الخدمية، بما في ذلك القطاع الصحي. وقد تم تطوير هذا النموذج من قبل Parasuraman, Zeithaml, and Berry بهدف قياس جودة الخدمات من خلال مقارنة توقعات العملاء للخدمة مع إدراكهم للخدمة الفعلية المقدمة لهم.

ويرتكز هذا النموذج على خمسة أبعاد رئيسية لقياس جودة الخدمة، وهي: الملموسية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف. وتشير هذه الأبعاد إلى مجموعة من العوامل التي تؤثر على تقييم العملاء لجودة الخدمة، مثل مظهر المرافق والتجهيزات، قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل موثوق، سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء، مستوى الثقة والأمان الذي يشعر به العملاء، ومدى اهتمام مقدمي الخدمة باحتياجاتهم.

ويستخدم هذا النموذج على نطاق واسع في تقييم جودة الخدمات الصحية، حيث يساعد في تحديد جوانب القوة والضعف في الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

وفي إطار هذه الدراسة، سيتم الاعتماد على أبعاد نموذج SERVQUAL في قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية، وذلك بهدف تحليل تأثير هذه الأبعاد على مستوى رضا المرضى الدوليين.

ثانياً: نظرية رضا العملاء (Customer Satisfaction Theory)

تعد نظرية رضا العملاء من النظريات الأساسية في مجال إدارة الخدمات، حيث تركز على تفسير كيفية تقييم العملاء للخدمات التي يتلقونها ومدى رضاهم عنها. وتشير هذه النظرية إلى أن رضا العملاء يتحدد من خلال مقارنة توقعاتهم المسبقة للخدمة مع مستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة.

فإذا كانت الخدمة المقدمة تلي توقعات العملاء أو تتجاوزها، فإن ذلك يؤدي إلى ارتفاع مستوى رضا العملاء، أما إذا كانت الخدمة أقل من توقعاتهم، فإن ذلك يؤدي إلى انخفاض مستوى رضاهم.

وفي القطاع الصحي، يعد رضا المرضى أحد المؤشرات المهمة التي تستخدم لتقييم جودة الخدمات الصحية، حيث يعكس مستوى رضا المرضى مدى قدرة المؤسسات الصحية على تلبية احتياجات المرضى وتوقعاتهم.

وتستند الدراسة الحالية إلى هذه النظرية في تفسير العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين، حيث يفترض أن تحسين جودة الخدمات الصحية يسهم في تعزيز تجربة المرضى وزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة لهم.

المنهجية وطرق البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الكمي (Quantitative Method) لدراسة العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية.

• مرحلة تصميم الأداة: إعداد استبيان لقياس أبعاد جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا المرضى الدوليين بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة.

• مرحلة جمع البيانات: توزيع الاستبيان على عينة من المرضى الدوليين الذين تلقوا خدمات صحية في المستشفيات في المملكة العربية السعودية.

• مرحلة تحليل البيانات: تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بهدف اختبار فرضيات الدراسة وقياس العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين.

أدوات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على الاستبيان (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، وذلك بهدف قياس العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين في المستشفيات في المملكة العربية السعودية.

1. الاستبيان

تم تصميم الاستبيان بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، ويتكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء رئيسية:

• الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

ويتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالخصائص الشخصية للمشاركين مثل العمر، الجنس، الجنسية، ومستوى التعليم.

• الجزء الثاني: جودة الخدمات الصحية

ويهدف إلى قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، ويتضمن مجموعة من البنود المرتبطة بأبعاد جودة الخدمة مثل:

الملموسية

الاعتمادية

سرعة الاستجابة

الأمان

التعاطف

• الجزء الثالث: رضا المرضى الدوليين

ويتضمن مجموعة من البنود التي تهدف إلى قياس مستوى رضا المرضى الدوليين عن الخدمات الصحية المقدمة لهم في المستشفيات.

2. مقياس الاستجابة

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس استجابات أفراد العينة، حيث تتدرج الإجابات على النحو التالي:

1 = لا أوافق بشدة

2 = لا أوافق

3 = محايد

4 = أوافق

5 = أوافق بشدة

3. اختبارات الصدق والثبات

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة، سيتم إجراء عدد من الاختبارات الإحصائية للتحقق من صدق وثبات الاستبيان، ومن أهمها:

• صدق المحكمين:

سيتم عرض الاستبيان على مجموعة من المختصين في مجال إدارة الخدمات الصحية والبحث العلمي للتأكد من وضوح البنود ومدى ملاءمتها لموضوع الدراسة.

• معامل الثبات (كرونباخ ألفا):

سيتم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من درجة ثبات الاستبيان ومدى اتساق بنوده.

حدود الدراسة

أ) المجال البشري

يشمل المجال البشري لهذه الدراسة المرضى الدوليين الذين تلقوا خدمات صحية في المستشفيات في المملكة العربية السعودية. أما عينة الدراسة فتتكون من مجموعة من المرضى الدوليين الذين تلقوا خدمات صحية في بعض المستشفيات في المملكة العربية السعودية، حيث سيتم اختيار العينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة. ومن المتوقع أن يتراوح حجم العينة بين 100 إلى 150 مريض دولي، وذلك بهدف الحصول على بيانات كافية لإجراء التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة.

ب) المجال المكاني

تقتصر الدراسة على المستشفيات في المملكة العربية السعودية التي تقدم خدمات صحية للمرضى الدوليين.

ج) المجال الزمني

سيتم جمع بيانات الدراسة خلال عام 2026، وذلك من خلال توزيع الاستبيان على عينة الدراسة خلال فترة جمع البيانات. كما تغطي الدراسة الفترة الزمنية المتعلقة بموضوع البحث وتحليل البيانات خلال الفصل الدراسي الحالي للبحث.

المراجع

- Al-Borie, H. M., & Damanhour, A. M. (2021). Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: A SERVQUAL analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*.
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2019). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(6), 1015–1032.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269.
- 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.
- Dagger, T. S., Sweeney, J. C., & Johnson, L. W. (2007). A hierarchical model of health service quality. *Journal of Service Research*, 10(2), 123–142.
- Ali, M., & Raza, S. A. (2017). Service quality perception and customer satisfaction. *Journal of Islamic Marketing*, 8(3), 426–443.
- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. (2000). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 14(3), 217–231.
- Chahal, H., & Kumari, N. (2012). Service quality and performance in the public health-care sector. *Health Marketing Quarterly*, 29(3), 181–205.
- Han, H., & Hyun, S. S. (2015). Customer retention in the medical tourism industry. *International Journal of Medical Informatics*, 84(8), 633–645.

- Connell, J. (2013).
Contemporary medical tourism: Conceptualisation, culture and commodification. *Tourism Management*, 34, 1–13.
- Lunt, N., & Carrera, P. (2010).
Medical tourism: Assessing the evidence on treatment abroad. *Maturitas*, 66(1), 27–32.
- World Health Organization. (2021).
Global strategy on people-centred and integrated health services. Geneva: WHO.
- Ministry of Health. (2023).
Annual statistical report. Riyadh: Ministry of Health, Saudi Arabia.
- Global Healthcare Accreditation. (2020).
Medical travel patient experience standards. Florida: Global Healthcare Accreditation.

وفي الختام
اشكر لكم توجيهكم ودعمكم الكريم

وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه اجمعين

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته