

أثر جودة الخدمات الإسعافية لهيئة الهلال الأحمر السعودي على مستوى رضا  
المستفيدين

**The Impact of Ambulance Service Quality of the Saudi Red Crescent  
Authority on Beneficiary Satisfaction**

منال بنت محمد الجهني

**Manal bint Mohammed Al-Johani**

طالبة ماجستير إدارة أعمال – كلية الإدارة

Master's Student, Business Administration - College of Management

إشراف: د. الفیصل عبد الحمید | د. فايز جراد

م 2026

## ملخص البحث

هدف هذا البحث إلى تحديد أثر جودة الخدمات الإسعافية لهيئة الهلال الأحمر السعودي على مستوى رضا المستفيدين، وتحديد أثر متغيري النوع الاجتماعي وعدد مرات الاستفادة من الخدمة في ذلك. الأهداف: تحديد مستوى جودة الخدمات الإسعافية ورضا المستفيدين، وقياس أثر أبعاد الجودة الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) على رضا المستفيدين. مكان الدراسة: المملكة العربية السعودية – هيئة الهلال الأحمر السعودي. المنهجية: اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبيان مكون من 60 (عبارة، طُبِقَ على عينة قوامها 120) (مستفيداً من الخدمات الإسعافية خلال الربع الأول من عام 2026م. النتائج: أظهرت النتائج ارتفاع مستوى جميع أبعاد جودة الخدمات الإسعافية من وجهة نظر المستفيدين، وجاء ترتيبها من الأعلى إلى الأدنى: سرعة الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف. (وكشف تحليل الانحدار المتعدد عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان (على رضا المستفيدين، في حين لم يثبت أثر لبعد التعاطف. كما لم توجد فروق دالة إحصائية تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي، بينما وُجدت فروق دالة لصالح من استفادوا من الخدمة أكثر من مرة. التوصيات: يوصي البحث بزيادة نقاط تمرکز سيارات الإسعاف، واستخدام أنظمة تحديد المواقع لتقليل زمن الاستجابة، وتنفيذ برامج تدريبية دورية للمسعفين، وتحديث التجهيزات الطبية، وإنشاء نظام إلكتروني لتقييم الخدمة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات، الخدمات الإسعافية، رضا المستفيدين، الهلال الأحمر السعودي، نموذج SERVQUAL.

## Abstract

This research aimed to determine the impact of the quality of ambulance services of the Saudi Red Crescent Authority on the level of beneficiary satisfaction, and to identify the effect of gender and frequency of service use on this satisfaction. Objectives: To assess the level of ambulance service quality and beneficiary satisfaction, and to measure the impact of the five quality dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, safety, and empathy) on satisfaction. Study Setting: Saudi Arabia – Saudi Red Crescent Authority. Methodology: A descriptive-analytical approach was adopted using a 60-item questionnaire administered to a sample of 120 ambulance service beneficiaries during the first quarter of 2026. Results: All quality dimensions were rated high by beneficiaries, ranked from highest to lowest as: responsiveness, safety, reliability, tangibility, and empathy. Multiple regression analysis revealed a statistically significant effect of tangibility, reliability, responsiveness, and safety on beneficiary satisfaction, while empathy showed no significant effect. No significant differences were found by gender, whereas significant differences favored those who used the service more than once. Recommendations: The study recommends increasing ambulance deployment points, adopting GPS dispatch systems, conducting periodic paramedic training, upgrading medical equipment, and establishing an electronic service evaluation system.

**Keywords: Service Quality, Ambulance Services, Beneficiary Satisfaction, Saudi Red Crescent, SERVQUAL.**

## 1. المقدمة

تواجه المنظمات المعاصرة، على اختلاف طبيعتها وأحجامها، بيئة تنافسية متسارعة تتسم بتزايد توقعات المستفيدين وارتفاع مستوى وعيهم بحقوقهم ومتطلباتهم، الأمر الذي فرض على هذه المنظمات إعادة النظر في أساليب تقديم خدماتها والارتقاء بمستوى جودتها. فلم يعد نجاح المنظمة يقاس فقط بقدرتها على تقديم الخدمة، بل بمدى قدرتها على تقديم خدمة ذات جودة عالية تلبي احتياجات المستفيدين وتتجاوز توقعاتهم، بما يساهم في تحقيق رضاهم وتعزيز ثقتهم واستمرار تعاملهم معها. وقد برزت جودة الخدمة كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام واسع من قبل الباحثين، نظراً لدورها المحوري في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية وزيادة رضا المستفيدين.

وتُعد جودة الخدمة مفهوماً متعدد الأبعاد، إذ يمكن النظر إليها من منظورين متكاملين؛ يتمثل الأول في المنظور الداخلي الذي يعكس مدى التزام المنظمة بالمعايير والإجراءات والمواصفات التي صُممت الخدمة وفقاً لها، أما المنظور الثاني فيتمثل في جودة الخدمة المدركة من قبل المستفيد، والتي تعتمد على تقييمه الشخصي لتجربته الفعلية مع الخدمة ومدى توافرها مع توقعاته السابقة واحتياجاته الفعلية. ويكتسب هذا المنظور أهمية خاصة نظراً لأن الحكم النهائي على جودة الخدمة يرتبط بإدراك المستفيد وانطباعاته، مما يجعل رضا المستفيد مؤشراً أساسياً لقياس نجاح المنظمة في تقديم خدماتها وتكتسب جودة الخدمة أهمية مضاعفة في المؤسسات الصحية، ولا سيما التي تقدم خدمات إسعافية، نظراً لارتباطها المباشر بصحة الإنسان وسلامته. وتتسم الخدمات الإسعافية بالحساسية العالية وتتطلب سرعة الاستجابة والدقة في الأداء والكفاءة المهنية، إذ قد يترتب على أي قصور في جودة هذه الخدمات آثار خطيرة تمس حياة المرضى وسلامتهم. ولذلك أصبح الاهتمام بقياس جودة الخدمات الإسعافية وتحسينها ضرورة ملحة لضمان تقديم رعاية صحية فعالة وآمنة تستجيب لاحتياجات المستفيدين وتحقق رضاهم.

وفي إطار الجهود المبذولة للارتقاء بمستوى الخدمات الإسعافية، تولي المؤسسات المختصة في المملكة العربية السعودية اهتماماً متزايداً بتطوير خدماتها وفق أفضل الممارسات والمعايير الدولية. ومن أبرز هذه المؤسسات هيئة الهلال الأحمر التي تقوم بدور محوري في تقديم الخدمات الإسعافية الطارئة وتوفير الرعاية الطبية العاجلة للمصابين، (SRCA) السعودي والمرضى في مختلف مناطق المملكة. وتسعى الهيئة إلى تحسين جودة خدماتها من خلال تطوير كوادرها البشرية، وتحديث تجهيزاتها الطبية، وتعزيز سرعة الاستجابة للحالات الطارئة. وانطلاقاً من أهمية جودة الخدمات الإسعافية وانعكاسها المباشر على مستوى رضا المستفيدين، تبرز الحاجة إلى دراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الإسعافية ومستوى رضا المستفيدين، بهدف تحديد مدى تأثير هذه الأبعاد في تشكيل انطباعاتهم وتقييمهم لمستوى الخدمة المقدمة.

## 2. مشكلة الدراسة

تبذل هيئة الهلال الأحمر السعودي جهوداً حثيثة لتطوير مستوى خدماتها الإسعافية، إلا أن طبيعة العمل الإسعافي تفرض مجموعة من التحديات التي قد تؤثر في مستوى جودة هذه الخدمات، ومن ثم في درجة رضا المستفيدين عنها. فالخدمات الإسعافية تُقدّم في ظروف طارئة تتسم بالحساسية وضغط الوقت، وتستلزم جاهزية عالية واستجابة فورية ودقة في الأداء. ومن أبرز التحديات التي تواجه الهيئة: التوسع الجغرافي الكبير للمملكة، وتباين الكثافة السكانية بين المناطق الحضرية والريفية، مما قد يؤثر في زمن الاستجابة للحالات الطارئة. كما تبرز تحديات متعلقة بإدارة الموارد البشرية والتجهيزات، فضلاً عن الجوانب الإنسانية في التعامل مع الحالات الحرجة. ومع ارتفاع مستوى وعي المجتمع وتوقعاته من الخدمات الصحية، يصبح المستفيد أكثر قدرة على تقييم مستوى الخدمة ومقارنتها بما يتوقعه من سرعة وكفاءة وتعامل إنساني. وقد أكدت نتائج دراسات عديدة (شهرزاد، 2018؛ الشهري والشهراني، 2020؛ الشكري وصيام، 2021؛ كودايك، 2021؛ المطيري وآخرون، 2024؛ حسن وآخرون، 2025) (على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة

ومستوى رضا المستفيدين .وبناءً على ذلك، تتمحور مشكلة البحث حول الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي :ما أثر أبعاد جودة الخدمات الإسعافية على مستوى رضا المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر السعودي؟

### 3. أهمية الدراسة

#### 3.1 الأهمية النظرية

تكمن الأهمية النظرية للدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المرتبطة بمفهوم جودة الخدمات الإسعافية وعلاقته برضا المستفيدين، في إطار علمي يجمع بين إدارة الجودة وإدارة الخدمات الصحية .كما تسلط الضوء على مفهوم رضا المستفيدين من الخدمات الإسعافية وخصائصه والعوامل المؤثرة فيه، وتقدم إطاراً تحليلياً يمكن الاستناد إليه في دراسات مستقبلية تتناول جودة الخدمات الصحية أو الإسعافية، بما يدعم تراكم المعرفة العلمية في هذا المجال

#### 3.2 الأهمية التطبيقية

تبرز الأهمية التطبيقية للدراسة من خلال أهمية المنظمة محل الدراسة، وهي هيئة الهلال الأحمر السعودي، بوصفها الجهة الرئيسة المسؤولة عن تقديم الخدمات الإسعافية الطارئة للمواطنين والمقيمين .ويؤمل أن تفيد نتائج الدراسة الهيئة بشكل مباشر من خلال تزويدها بمؤشرات علمية دقيقة حول مستوى جودة الخدمات الإسعافية المقدمة ومدى انعكاسها على رضا المستفيدين، كما يمكن أن تسهم في دعم القيادات الإدارية ومتخذي القرار في تحديد أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً في رضا المستفيدين، وتوجيه الموارد البشرية والتقنية نحو الجوانب ذات الأولوية .فضلاً عن ذلك، يمكن أن تعود نتائج الدراسة بالفائدة على المستفيدين من خلال الإسهام في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم وتعزيز شعورهم بالأمان والثقة

### 4. أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية) :1 (تحديد مستوى جودة الخدمات الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي من وجهة نظر المستفيدين) .2 (تحديد مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الإسعافية لهيئة الهلال الأحمر السعودي . تحديد أثر أبعاد جودة الخدمات الإسعافية (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف (على رضا (3) المستفيدين) .4 (تحديد دلالة الفروق في مستوى جودة الخدمات الإسعافية ورضا المستفيدين وفق متغيري النوع الاجتماعي وعدد مرات الاستفادة من الخدمة

### 5. فروض الدراسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات (1) : $(\alpha = 0.05)$  سوف يتم اختبار الفروض الآتية عند مستوى الدلالة الإسعافية لهيئة الهلال الأحمر السعودي على مستوى رضا المستفيدين) .2 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد جودة الخدمات الإسعافية وفق متغير النوع الاجتماعي) .3 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا وفق متغير النوع الاجتماعي) .4 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد جودة الخدمات الإسعافية وفق متغير عدد مرات الاستفادة من الخدمة) .5 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا وفق متغير عدد مرات الاستفادة من الخدمة

### 6. الإطار النظري

## 6.1 مفهوم جودة الخدمات

يُعرّف مفهوم جودة الخدمات بوصفه حكماً إدراكياً يصدره العميل نتيجة المقارنة بين توقعاته المسبقة للأداء الخدمي وإدراكه جودة الخدمة بأنها "التقييم الكلي (Gremler و Bitner و Zeithaml، 2018، p. 30) أو "جودة الخدمة تُعرّف على (Wirtz و Lovelock، 2021، pp. 406-408) أنها "درجة الوفاء بالوعود الخدمية بصورة موثوقة ومتسقة"، وأن إدراك الجودة يتكون عبر أبعاد متعددة تشمل الموثوقية والاستجابة والضمآن والتعاطف والعناصر الملموسة. ومن خلال التعريفات السابقة يمكن استخلاص أن جودة الخدمات تمثل مفهوماً إدراكياً مقارناً يتحدد عبر الفجوة بين التوقعات السابقة والأداء المدرك، ويتسم بطابع متعدد الأبعاد يرتبط بالأداء الفني والسلوك التفاعلي والتجربة الكلية للعميل.

## 6.2 جودة الخدمات الإسعافية وأبعادها

تمثل جودة الخدمات الإسعافية أحد المرتكزات الجوهرية لكفاءة النظم الصحية المعاصرة، نظراً لارتباطها المباشر بإنقاذ الأرواح وتقليل الإعاقات والوفيات المبكرة الناتجة عن الحالات الحادة والإصابات. وتُعرّف الجودة في المجال الصحي بأنها "درجة تحقيق الخدمات المقدمة لأفضل النتائج الممكنة بما يتوافق مع المعارف العلمية المعاصرة" (World Health Organization, 2019, p. 3) الذي طوّره SERVQUAL وتتعدد أبعاد جودة الخدمات الإسعافية وفق نموذج (Berry و Zeithaml و Parasuraman، 1988) وتشمل: 1: (الملموسة: وتتعلق بالمظهر المادي لسيارات الإسعاف)، 2: (الاعتمادية: وتعني القدرة على تقديم الخدمة الموعودة بدقة وثبات)، 3: (سرعة الاستجابة: وتشير إلى الاستعداد لتقديم الخدمة الفورية للمستفيدين)، 4: (الأمان: ويشمل المعرفة والمهارة المهنية وقدرة المسعفين على بث الثقة)، 5: (التعاطف: ويعني الاهتمام الشخصي بالمستفيدين وتقديم الرعاية الفردية لهم).

## 6.3 رضا المستفيدين من الخدمات الإسعافية

يُعدّ رضا المستفيدين من المفاهيم الأساسية في تقييم جودة الرعاية الصحية وكفاءة أداء المؤسسات الطبية؛ إذ يعكس مدى توافق الخدمات المقدمة مع توقعات المرضى واحتياجاتهم الصحية. ويشير هذا المفهوم إلى درجة التقييم التي يُكوّنها (Manzoor et al., 2019, p. 2) المستفيد نتيجة مقارنته بين ما كان يتوقعه من الخدمة وبين ما حصل عليه فعلياً عند تلقي الرعاية. رضا المستفيدين بأنه "درجة الشعور الإيجابي الذي ينتاب (Ferreira et al. (2023 وقد عرّف (2019, p. 2) المستهلك عقب استهلاكه للمنتج أو استخدامه للخدمة المقدمة إليه. وتستند الدراسة إلى نظرية التوقعات والتأكيد التي تركز على فكرة أن رضا المستفيد يتحدد من خلال المقارنة بين (Expectation-Confirmation Theory) فضلاً عن (Oliver, 2014, p. 8) توقعاته السابقة عن الخدمة وبين الأداء الفعلي الذي يدركه بعد الحصول عليها (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, p. 16) الذي يقيس الفجوة بين التوقعات والإدراك الفعلي SERVQUAL نموذج (1988, p. 16).

## 6.4 العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين

تؤكد الأدبيات العلمية على وجود علاقة طردية قوية بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين؛ إذ كلما ارتفع مستوى جودة في نموذج الشهير إلى (Donabedian (2003, p. 46) الخدمة المدركة، ارتفع معه مستوى رضا المستفيدين. وقد أشار أن جودة الرعاية الصحية تُقاس عبر ثلاثة محاور: الهيكل، والعمليات، والنتائج، وأن رضا المستفيدين يُعد أحد أهم مؤشرات أن (Sharma & Mishra, 2024, p. 3؛ Popova & Miteva, 2025, p. 1) النتائج. كما تؤكد الدراسات الحديثة المؤسسات التي تقيس جودة خدماتها بشكل مستمر تكون أكثر قدرة على استشعار فجوات الأداء وتحسينها في الوقت المناسب، مما يعزز من رضا العملاء وولائهم تجاه المؤسسة.

## 7. الدراسات السابقة

استعرضت الدراسة عدداً من الأبحاث ذات الصلة، أبرزها: دراسة شهرزاد (2018) (التي هدفت إلى تحديد تأثير جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المستفيدين في المؤسسة العمومية الاستشفائية مقرة، وخلصت إلى وجود تأثير لأبعاد الجودة) (الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، الاستجابة) (على جودة الخدمات الصحية). ودراسة الشهري والشهراني التي توصلت إلى وجود أثر عالٍ لتطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في هيئة الهلال الأحمر (2020) السعودي. ودراسة الشكري وصيام (2021) (التي كشفت عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات قطاع غزة وتحسين الاستجابة للأزمات). ودراسة كودايك (2021) (التي قيمت فعالية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الخدمات الصحية من خلال تجارب مؤسسات صحية رائدة). ودراسة المطيري وآخرين التي أظهرت تفوق مستوى الرضا في مرافق الرعاية الصحية الأولية على أقسام المرضى الخارجيين في منطقة (2024) القصيم. ودراسة حسن وآخرين (2025) (التي خلصت إلى أن أوقات الانتظار الطويلة وصعوبات حجز المواعيد تؤثر سلباً في جودة إدراك المرضى للخدمات الصحية في منطقة الباحة). وتتميز الدراسة الحالية عن سابقتها بتركيزها المحدد على الخدمات الإسعافية لهيئة الهلال الأحمر السعودي وقياس أثر أبعادها الخمسة على رضا المستفيدين.

## 8. المنهجية وطرق البحث

### 8.1 منهج الدراسة

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال مراجعة البحوث والمراجع النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بهدف بناء الإطار النظري، وتصميم استبيان يتضمن المتغيرين الرئيسيين (جودة الخدمات الإسعافية، ورضا المستفيدين)، وتوزيعه على المستفيدين من هذه الخدمات.

### 8.2 حدود الدراسة

تحدد حدود الدراسة على النحو الآتي: الحدود العلمية: أثر جودة الخدمات الإسعافية على مستوى رضا المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر السعودي. الحدود البشرية: المستفيدون من الخدمات الإسعافية المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي. الحدود المكانية: هيئة الهلال الأحمر السعودي. الحدود الزمانية: الربع الأول من العام 2026م.

### 8.3 مجتمع الدراسة وعينها

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من الخدمات الإسعافية لهيئة الهلال الأحمر السعودي، وقد تكونت عينة البحث من (120) (مستقيماً تم اختيارهم بأسلوب العينة الميسرة) (المتاحة).

### 8.4 أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في استبيان يتألف من أربعة أقسام: القسم الأول: التعريف بعنوان الدراسة وكيفية الإجابة. القسم الثاني: بيانات تتعلق بالمستجيب (الجنس، العمر، عدد مرات الاستفادة من الخدمة). القسم الثالث: أبعاد جودة الخدمات الإسعافية الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف). (القسم الرابع: نبود تقيس متغير رضا المستفيدين. وقد بلغ إجمالي عبارات الاستبيان 60 (عبارة، استخدم لقياسها مقياس ليكرت الخماسي) من 1 = لا أوافق بشدة إلى 5 = (أوافق بشدة).

## 8.5 الصدق والثبات

تم التحقق من صدق الاستبيان بطريقة الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وقد جاءت جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يؤكد صدق الاستبيان. كما تم التحقق من ثبات الاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ، وقد تراوحت قيم معامل الثبات بين (0.85 و) 0.93 (لجميع أبعاد الاستبيان، وهي قيم مرتفعة تؤكد ثبات الأداة وصلاحياتها للتطبيق).

## 9. نتائج البحث

### 9.1 مستوى أبعاد جودة الخدمات الإسعافية

ارتفاع مستوى جميع أبعاد جودة الخدمات الإسعافية المقدمة من هيئة One-Sample T-Test أظهرت نتائج اختبار الهلال الأحمر السعودي من وجهة نظر المستفيدين، وجاء ترتيب هذه الأبعاد من الأعلى إلى الأدنى على النحو الآتي : بُعد سرعة الاستجابة في المرتبة الأولى، يليه بُعد الأمان في المرتبة الثانية، ثم بُعد الاعتمادية في المرتبة الثالثة، فبُعد الملموسية في المرتبة الرابعة، وأخيراً بُعد التعاطف في المرتبة الخامسة، وقد جاءت جميع الأبعاد بمستوى مرتفع.

### 9.2 مستوى رضا المستفيدين

ارتفاع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الإسعافية المقدمة من هيئة One-Sample T-Test أظهرت نتائج اختبار الهلال الأحمر السعودي، مما يدل على أن المستفيدين يُقيمون الخدمات الإسعافية المقدمة لهم بصورة إيجابية وأن مستوى رضاهم عنها مرتفع.

### 9.3 أثر أبعاد جودة الخدمات الإسعافية على رضا المستفيدين

بيّنت نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الإسعافية (الملموسية، الاعتمادية، في حين  $\alpha \leq 0.05$ )، الاستجابة، الأمان (لهيئة الهلال الأحمر السعودي على مستوى رضا المستفيدين عند مستوى دلالة لم يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد التعاطف على مستوى رضا المستفيدين. ويمكن تفسير غياب أثر بُعد التعاطف بأن المستفيدين من الخدمات الإسعافية في الحالات الطارئة يولون اهتماماً أكبر للجوانب الفنية والتقنية كسرعة الاستجابة والأمان والاعتمادية، مقارنةً بالجوانب الإنسانية والعاطفية.

### 9.4 الفروق وفق المتغيرات الديموغرافية

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات Independent Samples T-Test أظهرت نتائج اختبار استجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد جودة الخدمات الإسعافية ومستوى الرضا وفق متغير النوع الاجتماعي (ذكور، إناث)، مما يدل على أن كلا الجنسين يتشاركان في تقييمهما لجودة الخدمات الإسعافية ومستوى رضاهم عنها. في المقابل، أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفق متغير عدد مرات الاستفادة من الخدمة، وكانت هذه الفروق لصالح المستفيدين بأكثر من خدمة، مما يشير إلى أن التجربة المتكررة مع الخدمة الإسعافية تؤدي إلى تقييم أعلى لجودتها ومستوى الرضا عنها.

## 10. مناقشة النتائج

تتسق نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة في مجال جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين؛ إذ يتوافق ارتفاع مستوى أبعاد الجودة مع نتائج دراسة شهرزاد (2018) (ودراسة الشهري والشهراني 2020) (اللتين أكدتا على ارتفاع مستوى تطبيق معايير الجودة في المؤسسات الصحية السعودية. كما يتوافق وجود أثر دال للموسمية والاعتمادية والاستجابة والأمان على الرضا مع نتائج دراسة حسن وآخرين (2025) (التي أكدت أن هذه الأبعاد تمثل محددات رئيسة في تشكيل تصورات المستفيدين عن جودة الخدمة. أما غياب أثر بُعد التعاطف فيمكن تفسيره في ضوء الطبيعة الخاصة للخدمات الإسعافية، حيث تنصدر الأولويات الفنية والتقنية اهتمام المستفيدين في لحظات الأزمات. وتدعم هذه النتائج الذي يُعد الإطار النظري الأساسي للدراسة، مؤكدةً على أن أبعاد الجودة الأربعة (الملموسية، SERVQUAL نموذج الاعتمادية، الاستجابة، الأمان) (هي الأكثر تأثيراً في تحديد مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الإسعافية

## 11. التوصيات والمقترحات

في ضوء نتائج البحث، يوصي الباحثون بما يأتي: 1: (زيادة نقاط تركز سيارات الإسعاف في المناطق ذات الكثافة لتوجيه أقرب فرقة إسعافية إلى موقع البلاغ، بما يسهم (GPS) السكانية والمرورية المرتفعة، واستخدام أنظمة تحديد المواقع في تقليل زمن الوصول وتحسين رضا المستفيدين عن سرعة الخدمة). 2. (تنفيذ برامج تدريب دورية تركز على التعامل مع الحالات الحرجة واتخاذ القرار السريع، مع استخدام سيناريوهات محاكاة للحوادث الواقعية، بما يسهم في رفع كفاءة المسعفين وتعزيز الاعتمادية في تقديم الخدمات الإسعافية). 3. (الاستمرار في تحديث سيارات الإسعاف وتزويدها بالأجهزة الطبية الحديثة اللازمة للتعامل مع مختلف الحالات الطارئة، مع إجراء صيانة دورية للمعدات لضمان جاهزيتها المستمرة. تطبيق إجراءات واضحة للسلامة المهنية أثناء التعامل مع المرضى ونقلهم إلى المرافق الصحية، مع متابعة الالتزام (4) بالبروتوكولات الطبية المعتمدة). 5. (تنظيم دورات تدريبية متخصصة في مهارات التواصل الإنساني والدعم النفسي للمصابين وذويهم). 6. (إنشاء نظام إلكتروني لتقييم الخدمة بعد تقديمها يتيح للمستفيدين تقديم ملاحظاتهم حول سرعة الاستجابة وجودة الرعاية الإسعافية، واستخدام نتائج التقييم في تحسين الأداء بشكل مستمر

## 12. قائمة المصادر والمراجع

### أولاً: المراجع العربية

- أبو ميزر، م. (2019). (إدارة الخدمات. دار الفكر للنشر والتوزيع.
- أبو قحف، ع. (2019). (إدارة الجودة في المنظمات الخدمية. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث.
- اعليجة، ع.، والرقيق، م. (2023). (ضبط جودة المنتج وأثره على رضا المستهلك. مجلة الاقتصاد والإدارة، 12(1)، 55-75.
- الجزولي، م. (2023). (إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية. الرياض: دار المريخ للنشر.
- الشهري، أ. (2021). (رضا المستفيدين من الخدمات الصحية: دراسة تحليلية. مجلة الإدارة الصحية، 3(8)، 385-400.
- الشهري، م.، والشهراني، ع. (2020). (أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي. مجلة الإدارة العامة، 60(2)، 215-250.
- الشكري، م.، وصيام، ع. (2021). (أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات الخدمات الطبية في قطاع غزة لتحسين الاستجابة للأزمات. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 29(1)، 1-30.

- العتيبي، ع. (2024). (جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين في المستشفيات الحكومية. مجلة الإدارة الصحية، 11(4)، 3000-3020.
- المطيري، م.، وآخرون. (2024). (رضا العملاء عن خدمات الرعاية الصحية في القصيم، المملكة العربية السعودية. مجلة الرعاية الصحية الأولية، 16(2)، 1-15.
- عبد الإله، م.، وعبد القادر، ن. (2019). (محددات جودة الخدمة وأثرها على رضا المستهلك. مجلة الاقتصاد والتنمية، 7(1)، 1-20.
- عبد الجبار، ه. (2025). (جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين في مكة المكرمة. مجلة الإدارة الصحية، 12(1)، 1-25.
- عبد الرحمن، م.، وبلقايد، ع. (2023). (مفهوم الخدمة وخصائصها في ظل التحولات الاقتصادية. مجلة الاقتصاد والإدارة، 14(2)، 1-18.
- كودايك، ف. (2021). (مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين. مجلة الدراسات الصحية، 5(1)، 1-30.
- محمد، ع. (2011). (إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- مولي، ع.، وحسين، م. (2024). (فجوات جودة الخدمة وأثرها على رضا المستفيدين. مجلة الإدارة والاقتصاد، 15(3)، 630-650.
- شهرزاد، ب. (2018). (تأثير جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المستفيدين: دراسة ميدانية لعينة من المرضى بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مقرة. رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- حسن، م.، وآخرون. (2025). (رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية في الباحة، المملكة العربية السعودية: دراسة مقطعية. مجلة الرعاية الصحية، 18(1)، 1-20.

## ثانياً: المراجع الأجنبية

- Ali, B. J., et al. (2024). Bibliometric analysis of service quality research. *Journal of Service Management*, 35(1), 1-20.
- Almutairi, A., & Alqasmi, M. (2022). Paramedic professionalism and patient satisfaction in emergency medical services. *Saudi Medical Journal*, 43(6), 6500-6515.
- Asiri, A., AlMohimeed, I., & Almoneef, M. (2025). Patient satisfaction with emergency medical services: A systematic review. *Emergency Medicine Journal*, 42(1), E1-E10.
- Banda, H., et al. (2023). Patient satisfaction measurement tools in healthcare: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 23(4), 1-12.
- Centers for Medicare & Medicaid Services. (2023). HCAHPS: Patients' perspectives of care survey. Retrieved from <https://www.cms.gov>
- Donabedian, A. (2003). *An introduction to quality assurance in health care*. Oxford University Press.
- Ferreira, D. C., et al. (2023). Patient satisfaction and healthcare quality: A multidimensional analysis. *Health Policy*, 127(3), 1-12.
- Institute of Medicine. (2001). *Crossing the quality chasm: A new health system for the 21st century*. National Academies Press.

- Institute of Medicine. (2007). *Emergency medical services: At the crossroads*. National Academies Press.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific.
- Manzoor, F., et al. (2019). Patient satisfaction with health care services: A review of the literature. *Public Health*, 13(2), 1-12.
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77-89.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.
- 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.
- Popova, V., & Miteva, N. (2025). Service quality measurement in modern organizations. *Journal of Business Research*, 140, 1-15.
- Renzi, C., et al. (2025). Patient satisfaction as a quality indicator in healthcare systems. *Medical Science Monitor*, 31, 1270-1280.
- Sharma, R., & Mishra, R. (2024). Service quality and customer satisfaction: An empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 35(1), 1-20.
- Verhoef, P. C., et al. (2021). Customer experience management: Toward implementing an evolving marketing concept. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 49(2), 1-25.
- World Health Organization. (2019). *Emergency care systems for universal health coverage*. WHO Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.