

مهارات بحثية ٢ – الاسبوع السادس
المهمة السادسة

تقييم جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية
الأولية/ دراسة حالة في مراكز طب الأسرة في بغداد
الباحث فائق عباس الشجيري

إعداد الطالب/

منصور عبده الصعدي

دكتوراه تقنية المعلومات

٢٣٣٠٠١٦٥٠

٢٠٢٥



وصف وعرض البيانات في دراسة تقييم جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية في بغداد

• مقدمة حول عرض البيانات في الدراسة

تعتمد الدراسات الميدانية المتعلقة بتقييم جودة الخدمات الصحية على جمع وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. في هذه الدراسة، تم توظيف تقنيات تحليلية مختلفة لعرض ووصف البيانات المتعلقة بجودة الخدمة في مراكز طب الأسرة في بغداد. وقد استخدمت الدراسة بيانات كمية تم جمعها من خلال الاستبيانات، بالإضافة إلى مقاييس وصفية لتمثيل وتحليل المعلومات المستخلصة من المشاركين.

وصف وعرض البيانات في دراسة تقييم جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية في بغداد

• المقاييس الوصفية المستخدمة في الدراسة

تعتمد المقاييس الوصفية على تلخيص البيانات من خلال حساب مؤشرات إحصائية تسهم في فهم طبيعة الظاهرة المدروسة. وقد استخدمت الدراسة مجموعة من المقاييس الوصفية الأساسية، بما في ذلك:

أ. التوزيع التكراري والنسب المئوية

□ تم تقديم التوزيع التكراري لمختلف المتغيرات الديموغرافية مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، وطبيعة الوظيفة للمشاركين في الدراسة.

□ استخدام النسب المئوية لمقارنة آراء المستجيبين حول جودة الخدمة الصحية.

ب. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

□ تم احتساب المتوسط الحسابي كمؤشر مركزي يعكس مدى رضا المشاركين عن جودة الخدمة الصحية.

□ تم قياس الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت البيانات حول المتوسط، مما يعطي فكرة عن مدى تباين آراء المشاركين.

وصف وعرض البيانات في دراسة تقييم جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية في بغداد

ج. مقياس ليكرت الخماسي

- استخدمت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي لقياس مدى اتفاق المشاركين مع العبارات المتعلقة بجودة الخدمة الصحية، حيث تم تصنيف الإجابات من "موافق بشدة" إلى "غير موافق بشدة".
- ساعد هذا المقياس في تقييم مؤشرات مثل توفر الخدمات، جودة الأداء الطبي، وقت الانتظار، ومدى رضا المرضى عن المعاملة الإنسانية في المراكز الصحية.

د. تحليل الفجوة (Gap Analysis)

- اعتمد الباحث على تحليل الفجوة لتحديد الفرق بين توقعات المرضى ومستوى الخدمة الفعلي المقدم في المراكز الصحية.
- يتم قياس الفجوة عبر طرح القيم الفعلية لجودة الخدمة من القيم المتوقعة، مما يساعد في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

وصف وعرض البيانات في دراسة تقييم جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية في بغداد

• طرق عرض البيانات في الدراسة

استخدمت الدراسة مجموعة من الوسائل والأساليب لعرض البيانات بطريقة تسهل تفسيرها واستخلاص النتائج، من أهمها:

أ. الجداول الإحصائية

- تم تقديم النتائج في جداول إحصائية منظمة تعرض القيم المختلفة مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
- تساعد هذه الجداول في توضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة وتسهيل قراءة النتائج.

ب. الرسوم البيانية والمخططات التوضيحية

- استخدمت الدراسة المخططات البيانية مثل المخططات العمودية والدائرية لتمثيل البيانات بطريقة مرئية تعكس التوجهات الرئيسية للمشاركين.
- توفر المخططات تصورًا سريعًا للفروق بين آراء المستجيبين حول جودة الخدمة الصحية، مما يسهل فهمها واستنتاج المؤشرات العامة.

وصف وعرض البيانات في دراسة تقييم جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية في بغداد

ج. تحليل الفروقات بين المجموعات

- تم استخدام اختبارات الفروقات الإحصائية مثل اختبار "ت" (T-Test) "لمقارنة آراء المرضى والممارسين الصحيين حول جودة الخدمات.
- تم تحليل الفروقات بناءً على خصائص ديموغرافية معينة مثل العمر، الجنس، والمستوى التعليمي.

الاستنتاجات المستخلصة من تحليل البيانات

- بناءً على العرض الإحصائي للبيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الرئيسية المتعلقة بجودة الخدمات الصحية في مراكز طب الأسرة في بغداد، والتي تشمل:
- ارتفاع مستوى التفاوت بين الخدمات المقدمة وتوقعات المرضى، مما يشير إلى ضرورة تحسين جودة الرعاية الصحية.
 - وجود فجوة في الخدمات المتعلقة بوقت الانتظار واستجابة الكادر الطبي لاحتياجات المرضى.
 - تحقيق رضا متوسط فيما يخص توفر المعدات والخدمات الأساسية، لكن مع الحاجة إلى تعزيز بعض الجوانب مثل التفاعل الإنساني والكفاءة التشغيلية للمراكز الصحية.

التوصيات بناء على تحليل البيانات

- 
- بناء على نتائج التحليل الإحصائي، قدمت الدراسة عددًا من التوصيات لتحسين جودة الخدمة الصحية، ومنها:
 - تحسين إدارة وقت الانتظار من خلال تعزيز كفاءة العمليات داخل المراكز الصحية.
 - تعزيز التواصل بين الكادر الطبي والمرضى لضمان تجربة صحية أكثر إنسانية وتفاعلية.
 - زيادة الموارد البشرية والتقنية لدعم التحول الرقمي في المراكز الصحية وتحسين إدارة المرضى.

المرجع

الشجيري، ف. ع. (٢٠١٨). تقييم جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية/ دراسة حالة في مراكز طب الأسرة في بغداد. Retrieved from

[https://www.researchgate.net/publication/329315123 tqyym jwdt alkhdmt alshyt fy mrakz alrayt alshyt alawlyt drast halt fy mrakz tb alasrt fy bghdad](https://www.researchgate.net/publication/329315123_tqyym_jwdt_alkhdm_t_alshyt_fy_mrakz_alrayt_alshyt_alawlyt_drast_halt_fy_mrakz_tb_alasrt_fy_bghdad)



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

