

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة مشاريع

مدخل إلى المنهج الدراسي
لدى قبة سنة

أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية

اسم الطالبة :

ياغنى محمد علي إبراهيم
الرقم الجامعي / 2021205870
مشروع تخرج 1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د: منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

محتويات:

العنوان	رقم الصفحة
المقدمة	7
مشكلة البحث	8
أهمية البحث	9
منهجية البحث	10
مجتمع البحث	10
عينة البحث	10
أداة البحث	10
الإطار النظري	20



39	تحليل النتائج
45	التوصيات
46	المراجع

المقدمة :

في البداية يعتبر الارتقاء بالمستوى الصحي هدفا رئيسيا بالنسبة لأي دولة في خططها التنموية والذياسهم في نقل المستشفيات من إطارها القديم المتمثل في كونها مجرد مكان يمارس فيه الطبييمهنته ليأخذ اطاراً أشمل في الكيفية التي تقدم بها الخدمة.

ولأن المستشفى وسيلة مهمة من الوسائل التي تسهم في تحقيق التنمية الاجتماعية، فقد زاد الاهتمام على الصعيد العالمي بإنشاء المستشفيات والإنفاق عليها، وتعد المستشفيات الخاصة مناهم الأنواع انتشاراً في تحقيق التنمية ويرجع ذلك لأنها مكمل للقطاع الخدمي في تقديم الخدمات الصحية.

ولما كانت الأموال التي تنفق في هذا المجال كبيرة، تعين الحرص على أن تكون الخدمة الطبية المقدمة ذات مستوى عال يتناسب مع هذه النفقات .

وهو أمر يتأتى بتأمين كفاءات إدارية مؤهلة تأهيلاً جيداً، لضمان الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة (الجدي، 2018).

وتضيف الباحثة أن المستشفيات الخاصة تتحول تحولاً كبيراً حيث أن الخدمات الصحية تتقدم بتقدم التقنيات الطبية وتطورها .

مشكلة البحث :

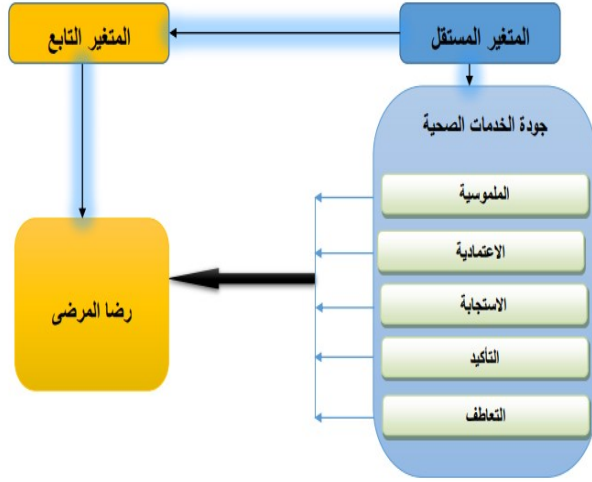
تتمحور مشكلة البحث على جودة الخدمات الصحية قضية رئيسة على المؤسسات الصحية و التعامل معها، وهذا ينطبق على المستوى الدولي والمحلي، حيث أن الكثير من العوامل تواجه هذه المؤسسات وتفرض نفسها عليها لتجد أن عليها تقديم خدمة صحية ملائمة لتوقع الزبون المريض وتلبي حاجته، إضافة إلى معرفة المعايير التي من خلالها يحكم الزبون على جودة الخدمة التي يحصل عليها (الجدي ، 2018).

وترى الباحثة أن جميع الدراسات قد تمت على المستشفيات الخاصة، وقد كانت جودة الخدمات الصحية أقل من المستوى المطلوب، مما أثار رغبة الباحث للعمل على هذه الدراسة على المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية ..

- والتي ستجيب على أسئلة الدراسة التالية والمتمثلة بالسؤال الرئيس ي :

ما أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية

متغيرات الدراسة :



أهمية البحث :

تبرز أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية في موضوعها الهام للمجتمع المدني والذي

أصبح مرتبطاً باهتمام المنظمات الخاصة الصحية، ألا وهو واقع جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المرضى في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية.

إثراء المكتبة العربية والبحث العلمي في مفهوم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية.

وتعد هذه الدراسة من الناحية العملية خطوة للتعرف على مستوى جودة الخدمات الطبية المقدمة للمواطن في المملكة العربية السعودية من المستشفيات الخاصة.

بالرغم من الجهود البحثية التسويقية التي طالت قطاعات متنوعة لم يلق قطاع الخدمات وخصوصاً الخدمات الصحية اهتمام كبير في مجال التسويق.

منهجية البحث :

الفرضية :

مجتمع البحث :

المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية.

عينة البحث :

.

أداة البحث :

الإستبانة.

• نموذج الأسئلة العام ة

السؤال	اختيار رقم 1	اختيار رقم 2	اختيار رقم 3	اختيار رقم 4
الجنس : ذكور بنسب ة %13 الإناث بنسبة %86			-	-
العمر : 18 بنسب ة %1 عاما بنسب ة %25 بني 18 - عاما بنسبة %71 أكبر من 25			-	-
المهنة : طلاب بنسبة %16 موظف قطاع خاص بنسبة %25 موظف قطاع حكومي بنسبة %13 ليس لديهم أعمال بنسبة %45				

• نموذج الأسئلة الخاص ة

العبارات	أوافق	لا أوافق	غير ذلك
الارتقاء بالمستوى الصحي هدفا رئيسيا بالنسبة لأي دولة في خططها التنموية والذي اسهم في نقلا لمستشفيات من	%96	%4	%0

			إطارها القديم المتمثل في كونها مجرد مكان يمارس فيه الطبيب مهنته ليأخذ أطارا أشمل في الكيفية التي تقدم بها الخدمة .
83 %	9 %	1 %	تعد المستشفيات الخاصة من أهم الأنواع انتشارا في تحقيق التنمية ويرجع ذلك لأنها مكمل للقطاع الخدمي في تقديم الخدمات الصحية.
82 %	11 %	7 %	بُعد الاستجابة مهم وله أثر واضح على رض المرضى
83 %	11 %	6 %	هل هناك معاملة حسنة في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية ؟
85 %	3 %	11 %	حرص العاملين على الإجابة على أسئلة المرضى بوحل مشكلاتهم له أهمية عالية لدى المرضى في بعد التعاطف، في حين لم يصل اهتمام إدارة المستشفيات بالمرضى إلى الدرجة المطلوبة والتكنولوجية والديموغرافية السريعة، التي تؤثر جميعها على الصحة والرفاهة .

المراجع :

1. ادريس ، ثابت عبد الرحمن ، كفاءة وجودة الخدمات الوجدسية : مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2006 .
2. البكري ، ثامر ياسر ، تسويق الخدمات الصحية ، دار اليازوري العلمية للنشر ، عمان ، الاردن ، 2005 .
3. حامد سعيد شعبان ، أثر التسويق الداخلي كمدخل لإدارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات التابعة للهيئة العامة للتأمين الصحي بالقاهرة الكبرى ، 2002 ، www.faculty.ksa.ed.sal .
4. خسروف ، أيمن محمد كمال ، تسويق الخدمات الصحية ، بحث الدبلوم التخصصي في إدارة المستشفيات ، المركز الدولي الاستشاري للتنمية الاداية ، بريطانيا ، 2008 .
5. خرمة ، عماد محمد ، إدارة الخدمات الصحية في الأردن : حالة دراسية عن خدمات قسم الاشعة في مستشفى جرش المركزي ، الإداري ، العدد/ 83 ، الاردن ، 2000 .

6. خوجة ، توفيق ، المدخل في تحسين الجودة للرعاية الصحية الأولية ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2003 .
7. الديوه جي ، أبي سعيد ، وعبدالله ، عادل محمد ، النوعية والجودة في الخدمات الصحية / دراسة تحليلية لآراء المرضى في عينة من المستشفيات العامة ، مجلة تنمية الرافدين ، المجلد 25 ، العدد 73 ، 2003 .
8. ديوب ، محمد عباس ، وعطية ، هاني رمضان ، إدارة تسويق الخدمات الطبية بالتطبيق على مشفى الاسد الجامعي باللاذقية ومشفى الباسل بطرطوس ، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية ، المجلد 27، العدد 2 ، 2005
www.tishreen.shern.net.
9. رشود ، عبدالله بن صالح ، قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية : دراسة مسحية لآراء عملاء مصرف الراجحي بمدينة الرياض ، ماجستير في العلوم الادارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية ، 2008 .
10. سعد ، خالد ، الجودة الشاملة : تطبيقات على القطاع الصحي ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن ، 2002 .
11. الشميمري ، أحمد عبد الرحمن ، جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية ، مجلة الادارة العامة ، المجلد 41 (العدد 2)، 2001 .
12. الطائي ، رعد عبدالله ، وقدارة ، عيسى ، إدارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري العلمية للنشر ، عمان ، الاردن ، 2008 .