

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

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	2
1.1. المقدمة:.....	3
1.2. مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	6
1.3. أهمية الدراسة.....	7
1.3.1. على المستوى النظري:.....	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	7
1.4. أسئلة الدراسة.....	8
1.5. أهداف الدراسة.....	9
1.6. فرضيات الدراسة.....	10
1.7. نموذج الدراسة.....	12
1.8. منهجية الدراسة.....	13
1.9. الدراسة الميدانية.....	14
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	15
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	16
2.1. المقدمة:.....	17
2.2. المتغير المستقل.....	18
2.3. المتغير التابع.....	19
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	20
2.5. الخاتمة.....	22
قائمة المراجع.....	23

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 والمرضى، 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 يسهم في رفع مستوى الرضا وتعزيز جودة الرعاية الصحية المقدمة.

وبناء 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 تساهم 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 يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة كفاءة الخدمات الصحية المقدمة.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات؟
- ما مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفيات؟
- ما مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات؟
- ما أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات؟
- هل تؤثر كفاءة الكادر الطبي في رضا المرضى؟
- هل تؤثر سرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى في مستوى رضاهم؟
- ما أثر جودة التواصل بين مقدمي الخدمة الصحية والمرضى في تحقيق رضا المرضى؟
- هل يساهم توفر الأجهزة والتقنيات الطبية في تحسين رضا المرضى؟
- ما أثر نظافة المستشفى والبيئة الصحية في رضا المرضى؟
- هل يؤثر الالتزام بالمواعيد وتقليل وقت الانتظار في رضا المرضى؟
- ما مدى تأثير الاهتمام باحتياجات المرضى وتقديم الرعاية الإنسانية في رضاهم؟
- ما أبرز أبعاد جودة الخدمة الصحية التي تؤثر بصورة أكبر في رضا المرضى؟
- هل تختلف آراء المرضى حول جودة الخدمة الصحية باختلاف الخصائص الديموغرافية العمر، الجنس، المستوى التعليمي؟
- هل تختلف مستويات رضا المرضى باختلاف نوع المستشفى حكومي أو خاص
- ما التوصيات التي يمكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة رضا المرضى في المستشفيات؟

1.5. أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات، وذلك من خلال التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات الصحية المقدمة ومستوى رضا المرضى، وبيان مدى تأثير جودة الخدمة في تحسين تجربة المرضى ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية التي يتلقونها. كما يهدف البحث إلى تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الصحية وتحسين مستوى الأداء داخل المستشفيات.

ويسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على مفهوم جودة الخدمة الصحية وأهميتها في المؤسسات الصحية، وبيان دورها في تحسين مستوى الرعاية الصحية المقدمة للمرضى
- التعرف على مفهوم رضا المرضى، وأهم العوامل التي تؤثر في مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة داخل المستشفيات.
- قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات من وجهة نظر المرضى، والتعرف على مدى توافر معايير الجودة في الخدمات المقدمة.
- قياس مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة، والتعرف على مدى توافق هذه الخدمات مع احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- دراسة أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى، وبيان طبيعة العلاقة بينهما، ومدى مساهمة جودة الخدمات الصحية في رفع مستوى رضا المستفيدين.
- التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة الصحية، مثل كفاءة الكادر الطبي، وسرعة الاستجابة، والاعتمادية، وجودة التواصل، والاهتمام بالمريض، والبيئة الصحية، في تحقيق رضا المرضى.
- تحديد أكثر أبعاد جودة الخدمة الصحية تأثيراً في رضا المرضى، بما يساعد على توجيه جهود التحسين نحو الجوانب الأكثر أهمية.
- التعرف على أبرز نقاط القوة والقصور في جودة الخدمات الصحية المقدمة داخل المستشفيات، بما يساهم في دعم جهود التطوير والتحسين المستمر.
- تقديم نتائج علمية تساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، وتوفير قاعدة معرفية يمكن الاستفادة منها في الدراسات المستقبلية.
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد إدارات المستشفيات وصناع القرار في القطاع الصحي على تحسين جودة الخدمات الصحية، ورفع مستوى رضا المرضى، وتعزيز جودة الرعاية الصحية بما يحقق أفضل النتائج للمستفيدين ويرفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية.

1.6. فرضيات الدراسة

تنطلق هذه الدراسة من فرضية رئيسية مفادها أن جودة الخدمة الصحية تؤثر في مستوى رضا المرضى في المستشفيات، حيث إن تحسين جودة الخدمات الصحية يسهم في تعزيز تجربة المرضى وزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة. وبناء على ذلك، تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى في المستشفيات.

الفرضيات الفرعية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الكادر الطبي ورضا المرضى في المستشفيات.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى ومستوى رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التواصل والتعامل مع المرضى ومستوى رضاهم.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاعتمادية في تقديم الخدمات الصحية ورضا المرضى.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام باحتياجات المرضى وتقديم الرعاية المناسبة ومستوى رضاهم.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظافة المستشفى والبيئة الصحية ومستوى رضا المرضى.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر الأجهزة والتقنيات الطبية الحديثة ومستوى رضا المرضى.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بالمواعيد وتقليل فترات الانتظار ومستوى رضا المرضى.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية المقدمة بصورة عامة ومستوى رضا المرضى.
- تختلف مستويات رضا المرضى باختلاف مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات.
- يسهم تحسين جودة الخدمة الصحية في رفع مستوى رضا المرضى وتعزيز ثقتهم بالمستشفى .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المرضى حول جودة الخدمات الصحية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية مثل العمر، والجنس، والمستوى التعليمي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المرضى تعزى إلى الخصائص الديموغرافية للمشاركين في الدراسة.

وتسعى الدراسة إلى اختبار هذه الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف التحقق من طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، وتحديد مدى تأثير أبعاد جودة الخدمة الصحية في تحقيق مستويات مرتفعة من رضا المرضى داخل المستشفيات، بما يسهم في تقديم نتائج علمية وتوصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الصحية وتحسين جودة الرعاية المقدمة للمستفيدين.

1.7. نموذج الدراسة

يُعد نموذج الدراسة من العناصر الأساسية في البحث العلمي، إذ يمثل الإطار المفاهيمي الذي يوضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، ويساعد في تفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما يساهم في توجيه الباحث نحو اختبار الفرضيات والإجابة عن أسئلة الدراسة بصورة علمية ومنهجية. ويعتمد هذا النموذج على مجموعة من المفاهيم والنظريات والدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمة الصحية وأثرها في رضا المرضى، والتي أشارت إلى أن جودة الخدمات الصحية تعد من أهم العوامل المؤثرة في تكوين انطباعات المرضى وتقييمهم للخدمات المقدمة داخل المستشفيات.

وتسعى المؤسسات الصحية في الوقت الحالي إلى تحسين جودة خدماتها من خلال تطبيق معايير الجودة والاعتماد الصحي، وتطوير الكوادر الطبية والإدارية، وتحسين بيئة العمل، واستخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات الصحية. ويهدف ذلك إلى تقديم خدمات صحية تلبي احتياجات المرضى وتحقق رضاهم، باعتبار أن رضا المرضى يمثل أحد أهم مؤشرات نجاح المؤسسات الصحية وقدرتها على تقديم خدمات ذات جودة عالية.

ويعتمد نموذج الدراسة الحالي على متغيرين رئيسيين، هما المتغير المستقل والمتغير التابع. ويتمثل المتغير المستقل في **جودة الخدمة الصحية**، بينما يتمثل المتغير التابع في **رضا المرضى**. ويفترض النموذج أن جودة الخدمة الصحية تؤثر بصورة مباشرة في مستوى رضا المرضى، بحيث يؤدي ارتفاع مستوى جودة الخدمات الصحية إلى زيادة رضا المرضى، في حين قد يؤدي انخفاض مستوى الجودة إلى انخفاض مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة.

ويشمل المتغير المستقل (جودة الخدمة الصحية) مجموعة من الأبعاد التي تعكس مستوى الجودة داخل المستشفيات، ومن أبرزها كفاءة الكادر الطبي، وسرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى، والاعتمادية في تقديم الخدمة، وجودة التواصل بين مقدمي الخدمة والمرضى، والاهتمام بالمريض، إضافة إلى البيئة الصحية و التجهيزات الطبية المتوافرة داخل المستشفى. وتمثل هذه الأبعاد عناصر أساسية في تقييم جودة الخدمة الصحية، إذ تساهم مجتمعة في تكوين الانطباع العام لدى المرضى عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة.

أما المتغير التابع، وهو رضا المرضى، فيعبر عن مدى رضا المرضى عن الخدمات التي تلقوها داخل المستشفى، ومدى توافق تلك الخدمات مع احتياجاتهم وتوقعاتهم. ويعد رضا المرضى من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقييم جودة الخدمات الصحية، كما يساهم في تعزيز ثقة المرضى بالمؤسسة الصحية، وزيادة احتمالية استمرارهم في الاستفادة من خدماتها، والتوصية بها للآخرين.

ويرتكز نموذج الدراسة على فرضية رئيسية مفادها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، وأن تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية سينعكس بصورة إيجابية على مستوى رضا المرضى. كما يفترض النموذج أن كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الصحية يساهم بدرجة متفاوتة في التأثير على رضا المرضى، الأمر الذي سيتم التحقق منه من خلال تحليل البيانات التي سيتم جمعها باستخدام الاستبانة، ومن ثم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج دقيقة تدعم أهداف الدراسة.

ويساعد نموذج الدراسة في توضيح المسار الذي ستسير عليه الدراسة، بداية من تحديد المتغيرات الرئيسية، ومروراً بصياغة الفرضيات، وانتهاءً بتحليل النتائج وتفسيرها. كما يوفر إطاراً علمياً يربط بين الجانب النظري و الجانب التطبيقي، ويساهم في تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير جودة الخدمات الصحية، ورفع مستوى رضا المرضى، ودعم متخذي القرار في المستشفيات عند وضع الخطط والبرامج الهادفة إلى تحسين جودة الرعاية الصحية وتحقيق التميز في تقديم الخدمات.

1.8. منهجية الدراسة

تعد منهجية الدراسة من أهم عناصر البحث العلمي، إذ توضح الأسلوب العلمي الذي سيتبعه الباحث لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. وتعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية والصحية، لما يتميز به من قدرة على وصف الظاهرة محل الدراسة وصفًا دقيقًا وتحليل العلاقات بين متغيراتها، والوصول إلى نتائج علمية تسهم في تفسير الظاهرة وتقديم الحلول المناسبة لها.

ويهدف المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة إلى وصف واقع جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفيات، والتعرف على مستوى رضا المرضى عن هذه الخدمات، وتحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، وقياس مدى تأثير جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المرضى. كما يساعد هذا المنهج في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية. ولتحقيق أهداف الدراسة، سيتم الاعتماد على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية. وتشمل البيانات الأولية المعلومات التي سيتم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام أداة الاستبانة، والتي سيتم تصميمها بما يتناسب مع أهداف الدراسة ومتغيراتها، حيث ستتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس جودة الخدمة الصحية ومستوى رضا المرضى، وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة. أما البيانات الثانوية، فستعتمد الدراسة فيها على الكتب العلمية، والدوريات المحكمة، والرسائل العلمية، والأبحاث و الدراسات السابقة، بالإضافة إلى التقارير والوثائق الصادرة عن الجهات الصحية ذات العلاقة، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة، ودعم نتائجها، والاستفادة من الأدبيات العلمية ذات الصلة بموضوع البحث.

كما سٌحلل البيانات التي يتم جمعها باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة، مثل برنامج SPSS، حيث سيتم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية، مثل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لوصف خصائص أفراد العينة وقياس مستويات متغيرات الدراسة. كذلك سيتم استخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية، مثل معامل الارتباط وتحليل الانحدار واختبارات الدلالة الإحصائية، للتحقق من صحة فرضيات الدراسة وقياس أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى.

وتتميز هذه المنهجية بقدرتها على تقديم وصف دقيق للواقع الحالي للخدمات الصحية، وتحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى بصورة علمية، بما يسهم في الوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الصحية وتحسين جودة الرعاية المقدمة داخل المستشفيات، وتقديم توصيات عملية تساعد متخذي القرار على رفع مستوى جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المرضى.

1.9. الدراسة الميدانية

تعد الدراسة الميدانية المقترحة المرحلة التطبيقية للبحث، حيث تهدف إلى جمع البيانات من مجتمع الدراسة وتحليلها للإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها، وتحقيق أهدافها. وتتميز الدراسة الميدانية بأنها تعتمد على بيانات واقعية يتم الحصول عليها مباشرة من أفراد مجتمع الدراسة، الأمر الذي يساهم في الوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية، ويعزز من موثوقية النتائج التي سيتم التوصل إليها.

ومن المقترح أن تُجرى هذه الدراسة على عينة من المرضى المستفيدين من الخدمات الصحية في المستشفيات، وذلك لكونهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم جودة الخدمات الصحية التي يتلقونها، وبيان مدى رضاهم عنها. وسيتم اختيار العينة وفق أسلوب مناسب يتوافق مع طبيعة الدراسة، بما يضمن تمثيل مجتمع الدراسة بصورة جيدة، ويساعد في الحصول على نتائج يمكن الاستفادة منها في تحقيق أهداف البحث.

وسيتم الاعتماد على **الاستبانة** باعتبارها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، حيث سيتم تصميمها بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، بما يضمن قياس متغيرات الدراسة بصورة دقيقة. وستكون الاستبانة من قسمين رئيسيين؛ يختص القسم الأول بالبيانات الديموغرافية للمشاركين، مثل العمر، والجنس، والمستوى التعليمي، وعدد مرات زيارة المستشفى، بينما يتناول القسم الثاني مجموعة من العبارات التي تقيس جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يتدرج من (أوافق بشدة) (إلى) (لا أوافق بشدة) كما ستغطي الاستبانة مجموعة من الأبعاد المتعلقة بجودة الخدمة الصحية، مثل كفاءة الكادر الطبي، وسرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى، والاعتمادية في تقديم الخدمة، وجودة التواصل مع المرضى، والاهتمام باحتياجاتهم، إضافة إلى نظافة المستشفى، وتوافر الأجهزة والمرافق الصحية. أما الجزء الخاص برضا المرضى، فسيتناول مدى رضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة، وسهولة الحصول على الخدمة، وجودة الرعاية الصحية، ومدى توافق الخدمات مع توقعاتهم.

ومن المقترح توزيع الاستبانة على أفراد العينة بعد توضيح الهدف من الدراسة، والتأكيد على أن المشاركة اختيارية، وأن جميع المعلومات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع الحفاظ على سرية البيانات وعدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية تخص المشاركين. ويأتي ذلك التزاماً بأخلاقيات البحث العلمي، واحتراماً لخصوصية أفراد العينة.

وبعد الانتهاء من جمع الاستبانات، سيتم مراجعتها للتأكد من اكتمال البيانات وصلاحياتها للتحليل، ثم إدخالها إلى برنامج SPSS لتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وسيتم استخدام الإحصاء الوصفي لوصف خصائص أفراد العينة وقياس مستويات متغيرات الدراسة، إلى جانب استخدام الإحصاء الاستدلالي لاختبار فرضيات الدراسة وقياس أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى، بما يساعد في الوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

ومن المتوقع أن تساهم نتائج الدراسة الميدانية في تقديم صورة واضحة عن مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات، ومدى انعكاسها على رضا المرضى، كما ستساعد في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين، بما يدعم إدارات المستشفيات ومتخذي القرار في وضع الخطط والبرامج الهادفة إلى تحسين جودة الخدمات الصحية، ورفع مستوى رضا المرضى، وتعزيز كفاءة الأداء، وتحقيق التميز في تقديم الرعاية الصحية بما يتوافق مع أفضل الممارسات والمعايير المعتمدة في القطاع الصحي.

1.10. مخطط المشروع المقترح

يوضح مخطط المشروع المقترح المراحل الأساسية التي سيتم اتباعها لإنجاز هذا البحث، ابتداء من اختيار موضوع الدراسة وإعداد خطة البحث، وانتهاء بتحليل البيانات وكتابة النتائج والتوصيات وتسليم النسخة النهائية. ويهدف هذا المخطط إلى تنظيم مراحل تنفيذ البحث، وضمان إنجاز جميع المهام وفق تسلسل زمني يحقق أهداف الدراسة ويضمن جودة العمل البحثي.

المرحلة	النشاط
المرحلة الأولى	اختيار موضوع البحث واعتماد عنوان الدراسة.
المرحلة الثانية	جمع المراجع العربية والأجنبية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث.
المرحلة الثالثة	إعداد الإطار النظري وصياغة مشكلة الدراسة، وأهدافها، وأهميتها، وأسئلتها، وفرضياتها.
المرحلة الرابعة	إعداد أداة الدراسة (الاستبانة) وعرضها على المشرف وإجراء التعديلات اللازمة.
المرحلة الخامسة	تحديد مجتمع الدراسة واختيار عينة الدراسة المناسبة.
المرحلة السادسة	توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة وجمع البيانات الميدانية.
المرحلة السابعة	إدخال البيانات إلى برنامج SPSS وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
المرحلة الثامنة	تفسير نتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري.
المرحلة التاسعة	إعداد التوصيات والمقترحات وكتابة الخاتمة وقائمة المراجع والملاحق.
المرحلة العاشرة	مراجعة البحث لغوياً ومنهجياً وإجراء التعديلات النهائية ثم تسليم النسخة النهائية للمشرف.

ويتضمن مخطط المشروع المراحل الآتية:
ويُتوقع تنفيذ هذه المراحل بصورة متتابعة، مع مراعاة المدة الزمنية المخصصة لكل مرحلة وفق الخطة التي تعتمد عليها الجامعة والمشرف الأكاديمي، بما يضمن إنجاز البحث في الوقت المحدد وتحقيق أهدافه العلمية والبحثية

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يُعد الاطلاع على الدراسات السابقة من أهم مراحل إعداد البحث العلمي، لما له من دور كبير في بناء الإطار العلمي للدراسة، وفهم الموضوع محل البحث بصورة أكثر شمولاً وعمقاً. فمن خلال مراجعة الدراسات السابقة يستطيع الباحث التعرف على الجهود العلمية التي تناولت موضوع الدراسة، والأساليب والمناهج التي اعتمدها الباحثون، و النتائج التي توصلوا إليها، مما يساعد في تكوين رؤية علمية واضحة حول المشكلة البحثية، وتحديد الجوانب التي ما زالت بحاجة إلى مزيد من الدراسة والبحث.

وتكتسب الدراسات السابقة أهمية كبيرة في هذا البحث؛ لأنها تساهم في توضيح المفاهيم الأساسية المتعلقة بجودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، وتبرز طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين، كما تساعد في التعرف على أهم العوامل التي تؤثر في مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة داخل المستشفيات. وقد أولت العديد من الدراسات المحلية والعربية والأجنبية اهتماماً متزايداً بموضوع جودة الخدمة الصحية، نظراً لما تمثله من عنصر أساسي في تحسين مستوى الرعاية الصحية، وتعزيز كفاءة المؤسسات الصحية، وتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.

ومع التطورات المستمرة التي يشهدها القطاع الصحي، وازدياد المنافسة بين المؤسسات الصحية، أصبح الاهتمام بجودة الخدمة الصحية ضرورة ملحة، وليس مجرد خيار، إذ تسعى المستشفيات إلى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الصحي، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، والارتقاء بكفاءة الكوادر الطبية والإدارية، بهدف تلبية احتياجات المرضى وتحقيق رضاهم. ويُعد رضا المرضى من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقييم مستوى أدائها، حيث يعكس مدى نجاحها في تقديم خدمات صحية تلبى توقعات المرضى واحتياجاتهم، وتساهم في بناء الثقة بينها وبين المستفيدين.

وتشير الأدبيات العلمية إلى أن جودة الخدمة الصحية مفهوم متعدد الأبعاد، يشمل العديد من العناصر، مثل الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والكفاءة المهنية للعاملين، والتواصل الفعال مع المرضى، والاهتمام باحتياجاتهم، إضافة إلى الجوانب المادية المتمثلة في نظافة المرافق الصحية، وتوافر الأجهزة والتقنيات الطبية الحديثة، وسهولة الحصول على الخدمة. وتساهم هذه الأبعاد مجتمعة في تكوين الانطباع العام لدى المرضى عن مستوى جودة الخدمات الصحية، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على مستوى رضاهم وثقتهم بالمؤسسة الصحية.

وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى في بيئات مختلفة، وتوصلت أغلبها إلى وجود علاقة إيجابية بين ارتفاع مستوى جودة الخدمة الصحية وارتفاع مستوى رضا المرضى، مع وجود اختلاف في درجة تأثير كل بعد من أبعاد الجودة بحسب طبيعة المؤسسة الصحية، وخصائص المرضى، والبيئة التي أجريت فيها الدراسة. كما أوضحت بعض الدراسات أن تحسين جودة الخدمات الصحية يساهم في تعزيز ولاء المرضى، وزيادة ثقتهم بالمؤسسات الصحية، وتحسين السمعة المؤسسية، ورفع كفاءة الأداء الصحي.

2.2. المتغير المستقل

تعد جودة الخدمة الصحية من أهم المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير في مجال الإدارة الصحية، لما لها من دور رئيس في تحسين مستوى الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، ورفع كفاءة المؤسسات الصحية، وتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الصحية. ولم يعد نجاح المستشفيات يعتمد فقط على توفير الخدمات العلاجية، بل أصبح مرتبطاً بمدى قدرتها على تقديم خدمات صحية تتميز بالجودة والكفاءة، وتلبي احتياجات المرضى وتوقعاتهم وفقاً للمعايير المهنية والأخلاقية المعتمدة.

ويقصد بجودة الخدمة الصحية قدرة المؤسسة الصحية على تقديم خدمات طبية وعلاجية ووقائية ذات مستوى عالٍ من الكفاءة والفاعلية، بما يحقق احتياجات المرضى ويضمن سلامتهم ورضاهم. وتشمل جودة الخدمة الصحية مختلف الجوانب المتعلقة بتقديم الرعاية الصحية، بدءاً من استقبال المريض، وسهولة الحصول على الخدمة، وسرعة تقديمها، مروراً بكفاءة الكادر الطبي والتمريضي، وانتهاءً بمتابعة الحالة الصحية للمريض بعد تلقي الخدمة. كما تتضمن جودة الخدمة توفير بيئة صحية آمنة، والالتزام بمعايير السلامة والجودة، واستخدام الأجهزة والتقنيات الطبية الحديثة، والحرص على احترام حقوق المرضى وخصوصيتهم.

وتعد جودة الخدمة الصحية عنصراً أساسياً في تحسين الأداء المؤسسي داخل المستشفيات، حيث تسهم في تقليل الأخطاء الطبية، وتحسين كفاءة استخدام الموارد، ورفع مستوى الإنتاجية، وتعزيز ثقة المرضى بالمؤسسة الصحية. كما تساعد جودة الخدمة الصحية في تحقيق ميزة تنافسية للمستشفيات، خاصة في ظل التطور المستمر في القطاع الصحي، وازدياد توقعات المرضى بشأن مستوى الخدمات التي يتلقونها.

وتتكون جودة الخدمة الصحية من مجموعة من الأبعاد التي يتم من خلالها تقييم مستوى الخدمة المقدمة، ومن أهمها الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والكفاءة المهنية للعاملين، والتعاطف مع المرضى، وجودة التواصل، والجوانب المادية مثل نظافة المرافق الصحية، وتوافر الأجهزة الطبية، وسهولة الوصول إلى الخدمات. وتؤدي هذه الأبعاد دوراً مهماً في تكوين الانطباع العام لدى المرضى عن مستوى جودة الخدمات الصحية، كما تؤثر بصورة مباشرة في تقييمهم للخدمة ومستوى رضاهم عنها.

وفي هذه الدراسة تمثل جودة الخدمة الصحية **المتغير المستقل**، إذ يُفترض أنها العامل المؤثر في المتغير التابع، وهو رضا المرضى. ومن المتوقع أن يؤدي ارتفاع مستوى جودة الخدمات الصحية إلى زيادة رضا المرضى، من خلال تقديم خدمات صحية تتميز بالكفاءة والسرعة والاعتمادية، وتوفير بيئة علاجية مناسبة تلبي احتياجات المرضى وتحقق توقعاتهم. ولذلك تركز هذه الدراسة على قياس جودة الخدمة الصحية وتحليل أثرها في رضا المرضى داخل المستشفيات، بما يسهم في تقديم نتائج وتوصيات تساعد على تحسين جودة الرعاية الصحية والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

2.3. المتغير التابع

يُعد رضا المرضى من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، إذ يعكس مدى قدرة المستشفى على تلبية احتياجات المرضى وتوقعاتهم، وتقديم خدمات صحية تتوافق مع المعايير المهنية ومعايير الجودة. وقد أصبح رضا المرضى في الوقت الحاضر أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى إليها المؤسسات الصحية، نظراً لدوره في تحسين جودة الرعاية الصحية، وتعزيز ثقة المرضى بالمؤسسة الصحية، وتحقيق الاستدامة والتميز في تقديم الخدمات.

ويشير مفهوم رضا المرضى إلى الحالة النفسية الإيجابية التي يشعر بها المريض نتيجة تقييمه للخدمات الصحية التي تلقاها، ومقارنة ما حصل عليه من خدمات بما كان يتوقعه قبل تلقي الرعاية الصحية. فإذا كانت الخدمات المقدمة تلبى توقعاته أو تتجاوزها، فإن مستوى رضاه يرتفع، أما إذا كانت أقل من توقعاته، فإن ذلك ينعكس سلباً على مستوى رضاه، حتى وإن كانت الخدمة المقدمة مقبولة من الناحية الطبية.

ويُعد رضا المرضى مفهوماً متعدد الأبعاد، إذ لا يعتمد على جودة العلاج فقط، وإنما يتأثر بمجموعة من العوامل المرتبطة بتجربة المريض داخل المستشفى، مثل سهولة الحصول على الخدمة، وسرعة تقديمها، وكفاءة الكادر الطبي والتمريضي، وحسن التعامل مع المرضى، ووضوح المعلومات المقدمة لهم، واحترام خصوصيتهم، إضافة إلى نظافة المرافق الصحية، وتوافر الأجهزة والمستلزمات الطبية، ومدة الانتظار، ومستوى التنظيم داخل المستشفى. وتؤثر هذه العوامل مجتمعة في تكوين الانطباع العام لدى المرضى عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة.

ويؤدي رضا المرضى دوراً مهماً في تحسين أداء المؤسسات الصحية، حيث يساعد إدارات المستشفيات على التعرف على نقاط القوة وتعزيزها، والكشف عن جوانب القصور والعمل على معالجتها. كما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز العلاقة بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية، بالإضافة إلى زيادة ثقة المرضى بالمؤسسة الصحية، وتشجيعهم على الاستفادة من خدماتها مستقبلاً والتوصية بها للآخرين.

كما تعتمد العديد من الجهات الصحية وهيئات الاعتماد على مؤشرات رضا المرضى عند تقييم أداء المستشفيات، وذلك لكونها تعكس جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر المستفيدين، وتساهم في دعم خطط التطوير والتحسين المستمر. ولهذا السبب أصبحت المستشفيات تولي اهتماماً متزايداً بقياس رضا المرضى بصورة دورية، من خلال الاستبانات ووسائل تقييم الأداء المختلفة، بهدف تحسين تجربة المريض والارتقاء بمستوى الخدمات الصحية.

وفي هذه الدراسة يمثل رضا المرضى **المتغير التابع**، إذ يتأثر بمستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة داخل المستشفيات. ويفترض البحث أن تحسين جودة الخدمة الصحية سينعكس بصورة إيجابية على مستوى رضا المرضى، من خلال توفير خدمات صحية تتميز بالكفاءة، وسرعة الاستجابة، والاعتمادية، وجودة التواصل، والاهتمام باحتياجات المرضى، وتوفير بيئة صحية آمنة ومريحة. ومن ثم، فإن قياس رضا المرضى وتحليل العوامل المؤثرة فيه يُعد خطوة أساسية لفهم أثر جودة الخدمة الصحية، والوصول إلى نتائج علمية تساعد في تطوير الخدمات الصحية وتحسين مستوى الرعاية المقدمة داخل المستشفيات.

وتتبع أهمية دراسة رضا المرضى في هذه الدراسة من كونه يمثل المعيار النهائي الذي يمكن من خلاله تقييم مدى نجاح المستشفيات في تحقيق أهدافها المتعلقة بجودة الرعاية الصحية. كما أن فهم العوامل المؤثرة في رضا المرضى يساعد صناع القرار والإدارات الصحية على وضع خطط واستراتيجيات أكثر فاعلية لتحسين الخدمات، وتلبية احتياجات المرضى، وتعزيز جودة الرعاية الصحية بما يحقق رضا المستفيدين ويدعم التطوير المستمر في القطاع الصحي.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تُعد العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى من أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين و المتخصصين في مجال الإدارة الصحية، وذلك لما لها من أثر مباشر في تحسين مستوى الخدمات الصحية وتعزيز كفاءة أداء المؤسسات الصحية. فكلما ارتفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، انعكس ذلك بصورة إيجابية على مستوى رضا المرضى، مما يساهم في تحسين تجربة المريض، وتعزيز ثقته بالمؤسسة الصحية، وزيادة رغبته في الاستفادة من خدماتها مستقبلاً.

وتقوم العلاقة بين المتغير المستقل، والمتمثل في **جودة الخدمة الصحية**، والمتغير التابع، والمتمثل في **رضا المرضى**، على أساس أن جودة الخدمة الصحية تُعد العامل المؤثر، بينما يمثل رضا المرضى النتيجة التي تتأثر بمستوى هذه الجودة. ويعني ذلك أن أي تحسين في جودة الخدمات الصحية، سواء من حيث كفاءة الكادر الطبي، أو سرعة تقديم الخدمة، أو جودة التواصل مع المرضى، أو توافر الأجهزة والتقنيات الطبية، أو نظافة البيئة الصحية، سينعكس بصورة مباشرة أو غير مباشرة على مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة. وتشير الأدبيات العلمية إلى أن المرضى لا يقيمون الخدمة الصحية اعتماداً على النتيجة العلاجية فقط، وإنما ينظرون أيضاً إلى مجموعة من الجوانب الأخرى التي تشكل تجربتهم داخل المستشفى. وتشمل هذه الجوانب حسن

الاستقبال، وسهولة الحصول على الخدمة، ووضوح الإجراءات، وسرعة الاستجابة، واحترام خصوصية المريض، و التعامل الإنساني من قبل العاملين، إضافة إلى توافر الإمكانيات الطبية المناسبة. وتؤثر هذه العناصر مجتمعة في تكوين الانطباع العام لدى المريض، وبالتالي في مستوى رضاه عن الخدمة الصحية.

كما تؤكد العديد من الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، حيث بينت نتائجها أن المؤسسات الصحية التي تطبق معايير الجودة، وتهتم بتطوير خدماتها، وتعمل على تحسين بيئة العمل، وتدريب كوادرها الطبية والإدارية، تحقق مستويات أعلى من رضا المرضى مقارنة بالمؤسسات التي لا تولي اهتماماً كافياً بعناصر الجودة. وهذا يؤكد أن جودة الخدمة الصحية ليست مجرد وسيلة لتحسين الأداء الداخلي، بل هي عامل رئيس في تحقيق رضا المرضى والمحافظة على ثقتهم بالمؤسسة الصحية.

ومن جانب آخر، يساهم ارتفاع مستوى رضا المرضى في تحقيق العديد من الآثار الإيجابية للمستشفيات، مثل تعزيز السمعة المؤسسية، وزيادة ثقة المجتمع بالخدمات الصحية، وتشجيع المرضى على الاستمرار في التعامل مع المستشفى، إضافة إلى تقديم توصيات إيجابية للآخرين. كما يساعد رضا المرضى إدارات المستشفيات على تقييم مستوى الأداء واكتشاف جوانب القصور والعمل على معالجتها، بما يحقق التحسين المستمر في جودة الخدمات

الصحية.

وتستند الدراسة الحالية إلى هذه العلاقة باعتبارها المحور الرئيس للبحث، إذ تفترض أن جودة الخدمة الصحية تمثل المتغير المستقل المؤثر في رضا المرضى، الذي يمثل المتغير التابع. ومن المتوقع أن تؤدي الزيادة في مستوى جودة الخدمة الصحية إلى ارتفاع مستوى رضا المرضى، بينما قد يؤدي انخفاض مستوى الجودة إلى انخفاض مستوى الرضا. ولهذا تسعى الدراسة إلى اختبار هذه العلاقة ميدانيًا وقياس قوة تأثير جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى داخل المستشفيات، من خلال تحليل البيانات التي سيتم جمعها من أفراد عينة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وتكتسب دراسة العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى أهمية كبيرة في ظل التوجهات الحديثة لتطوير القطاع الصحي، إذ تسهم نتائجها في دعم متخذي القرار وإدارات المستشفيات بالمعلومات اللازمة لتحسين جودة الخدمات الصحية، ووضع الخطط والاستراتيجيات التي تركز على احتياجات المرضى وتوقعاتهم، بما يؤدي إلى رفع مستوى الرعاية الصحية وتحقيق رضا المرضى، وتعزيز كفاءة المؤسسات الصحية واستدامة أدائها في المستقبل.

2.5. الخاتمة

تناول هذا الفصل الدراسات السابقة والأدبيات العلمية المرتبطة بموضوع البحث، حيث تم استعراض المفاهيم الأساسية المتعلقة بجودة الخدمة الصحية باعتبارها المتغير المستقل، ورضا المرضى باعتباره المتغير التابع، بالإضافة إلى توضيح طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين في ضوء ما تناولته الدراسات العربية والأجنبية. وقد أسهمت هذه الدراسات في تكوين قاعدة علمية متينة اعتمدت عليها الدراسة الحالية في بناء إطارها النظري، وصياغة أسئلتها وفرضياتها، وتحديد المنهجية المناسبة لتحقيق أهدافها.

وأظهرت مراجعة الأدبيات أن جودة الخدمة الصحية تُعد من أهم العوامل المؤثرة في نجاح المؤسسات الصحية، إذ تسهم في تحسين مستوى الرعاية المقدمة، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز ثقة المرضى بالمؤسسات الصحية. كما بينت الدراسات أن جودة الخدمة الصحية لا تقتصر على الجانب العلاجي فقط، وإنما تشمل مجموعة من الأبعاد المتكاملة، مثل كفاءة الكادر الطبي، وسرعة الاستجابة، والاعتمادية، وجودة التواصل مع المرضى، والاهتمام باحتياجاتهم، إضافة إلى البيئة الصحية والتجهيزات الطبية، وهي جميعها عناصر تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة في تقييم المرضى للخدمات الصحية.

كما أوضحت الدراسات السابقة أن رضا المرضى يمثل مؤشراً أساسياً لقياس مستوى جودة الخدمات الصحية، ويُعد من أهم المعايير التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقييم أدائها وتحسين خدماتها. وقد اتفقت غالبية الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، حيث يؤدي تحسين جودة الخدمات الصحية إلى زيادة مستوى رضا المرضى، وتعزيز ثقتهم بالمؤسسة الصحية، ورفع مستوى ولائهم واستمرارهم في الاستفادة من خدماتها.

ومن خلال تحليل الدراسات السابقة، تبين وجود اتفاق عام حول أهمية الاستثمار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مع اختلاف في البيئات التي أجريت فيها الدراسات، وفي المتغيرات والأبعاد التي ركزت عليها، الأمر الذي يبرز أهمية إجراء دراسات جديدة في بيئات مختلفة للتحقق من طبيعة هذه العلاقة. كما أظهرت المراجعة أن موضوع جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى ما يزال يحظى باهتمام متزايد نظراً لأهميته في دعم جودة الرعاية الصحية وتحقيق التميز المؤسسي.

وقد أسهم هذا الفصل في تحديد الأساس النظري الذي ستنتقل منه الدراسة الحالية، وساعد في توضيح المفاهيم الرئيسة والمتغيرات التي يقوم عليها البحث، إلى جانب إبراز العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، مما يوفر أساساً علمياً للجانب الميداني للدراسة. ومن المتوقع أن تعتمد الدراسة في الفصل التالي على جمع البيانات وتحليلها للتحقق من الفرضيات والإجابة عن أسئلة الدراسة، وصولاً إلى نتائج علمية تسهم في تقديم توصيات عملية تساعد على تحسين جودة الخدمات الصحية، ورفع مستوى رضا المرضى، وتعزيز كفاءة أداء المستشفيات في تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية.

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*، (2) 40، 115-132.
- القحطاني، محمد بن سعيد. (2021). *جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية*. *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، (1) 28، 55-78.
- دراسة: قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بمنطقة الحدود الشمالية من منظور المرضى (2022).
- دراسة: تأثير جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى: دراسة ميدانية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب (2023).
- دراسة: أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالرياض (2024).

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* 89.– 77, 3(2),

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
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 Review. *BMJ Open* 14(5).
[/https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38772587](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38772587)

.World Health Organization (WHO). (2023). Quality of Care Geneva: World Health Organization

Alemu, A. T., et al. (2024). Patient Satisfaction and Associated Factors with Inpatient Health Services: A Systematic Review and Meta-analysis. *BMC Health Services Research*, 24