

جامعة ميدأوشن كلية الإدارة

قسم / ماجستير إدارة أعمال



عنوان البحث

مركز طبي للأمراض الجلدية والتجميل

إعداد الطالب/إبراهيم خالد الراجح

إشراف/ د. الفيصّل عبد الحميد- د. فايز جراد

العام الدراسي: 2025

حقوق الطباعة

حقوق الطباعة تمتلكها جامعة ميداوشن. حيث ان جميع المواد والمحتويات الواردة في هذا البحث هي ملك للجامعة , ولا يجوز استخدام هذا البحث ولا إعادة نشره دون اذن مسبق من جامعة ميداوشن.

مستخلص البحث:

يشهد قطاع الطب التجميلي والأمراض الجلدية توسعاً ملحوظاً نتيجة للطلب المتزايد على الخدمات التجميلية والرعاية الجلدية المتخصصة، ما أدى إلى ظهور عدد كبير من المراكز الطبية التي تسعى لتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي تطلعات المراجعين. ومع ذلك، فإن نجاح هذه المراكز لا يعتمد فقط على جودة الخدمات السريرية، بل يرتبط أيضاً بشكل وثيق بعوامل نفسية وسلوكية، من أبرزها رضا المستخدمين، وشعورهم بالأمان واحترام الخصوصية خلال رحلتهم العلاجية.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى رضا المستخدمين عن خدمات مركز طبي متخصص في الأمراض الجلدية والتجميل، مع التركيز على العلاقة بين الرضا العام من جهة، ومستوى الأمان المعلوماتي وخصوصية الإجراءات من جهة أخرى. كما تسعى الدراسة إلى تحليل أثر مجموعة من المتغيرات الديموغرافية (مثل الجنس، العمر، وعدد زيارات المركز) على رضا العملاء، بهدف الوصول إلى نتائج تطبيقية يمكن الاستفادة منها لتحسين الخدمة.

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير أداة بحثية (استبيان) مكونة من عدة محاور رئيسية شملت: جودة الخدمة الطبية، كفاءة الطاقم، وضوح الإجراءات، الأمان المعلوماتي، والخصوصية أثناء تلقي الخدمات. وقد وُزِعَ الاستبيان على عينة من مراجعي المركز، وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية مناسبة لاختبار الفرضيات والعلاقات بين المتغيرات.

تشير النتائج الأولية إلى أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين شعور المستخدمين بالأمان والخصوصية، ورضاهم العام عن خدمات المركز، ما يؤكد أهمية هذه العوامل في بناء الثقة وتعزيز ولاء العملاء. كما أظهرت النتائج وجود فروق في مستوى الرضا تعزى إلى بعض الخصائص الديموغرافية، وهو ما يعزز الحاجة إلى استراتيجيات تسويقية وإدارية أكثر تخصيصاً.

تُختتم الدراسة بتوصيات عملية موجهة إلى إدارات مراكز الجلدية والتجميل، تشمل تعزيز نظم حماية البيانات، وتحسين بيئة تقديم الخدمة، وتدريب الكوادر الطبية على احترام الخصوصية بوصفها عنصراً جوهرياً في جودة الرعاية الصحية.

وتهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الجوانب المختلفة لإنشاء مركز طبي متخصص في أمراض الجلد والتجميل، بما في ذلك تحليل الحاجة إلى هذه المراكز في المجتمع وتحديد الخطوات الأساسية لإطلاق المركز. تتناول الدراسة أيضاً أهمية البحث في هذا المجال من خلال التعرف على الخدمات المقدمة، الفئة المستهدفة، الفرص الاقتصادية المتاحة.

كما تشمل تساؤلات الدراسة وفرضيات حول التحديات والمزايا التي قد تواجه إنشاء هذا المركز، وكيفية التأكد من أن الممارسات الطبية التجميلية ستكون على أعلى مستوى من الجودة.

إن مركز طبي متخصص في أمراض الجلد والتجميل هو منشأة طبية تهدف إلى تقديم الرعاية الصحية المتعلقة بعلاج الأمراض الجلدية، بالإضافة إلى تقديم خدمات التجميل والعناية بالبشرة والشعر. يركز هذا النوع من المراكز على توفير تشخيص وعلاج الأمراض الجلدية المختلفة مثل حب الشباب، الأكزيما، الصدفية، والفطريات الجلدية، وكذلك يقدم خدمات التجميل مثل تقنيات شد البشرة، إزالة الشعر، وعلاج مشاكل البشرة المتقدمة.

الشكر والتقدير:

احمد الله عز وجل الذي وفقني ومنحني القدرة والصبر على إتمام هذه الدراسة . اود ان اعبر عن خالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في انجاز هذا البحث . كما أتوجه بأسمى عبارات الشكر والتقدير لعائلتي واصدقائي على دعمهم وتشجيعهم المستمر والدائم خلال المراحل الصعبة من هذه الرحلة.

اشكر جامعة ميدأوشن لما وفرتة من بيئة ملائمة ودعم لا محدود ساهم في انجاز هذا البحث واطمن بالشكر الدكتوراة والاستاذة الافاضل لما قدموا من دعم وعلم ووقت خلال هذه الرحلة .

فهرس المحتوى

المستخلص

الشكر والتقدير

مصطلحات البحث

الفصل الأول: المدخل العام للبحث

المقدمة

مشكلة الدراسة

أهمية الدراسة

اهداف الدراسة

أسئلة الدراسة

فرضيات الدراسة

نموذج الدراسة

حدود الدراسة

أدوات الدراسة

خاتمة الفصل

الفصل الثاني : الاطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة

أولا : الاطار النظري

ثانيا :نضريات ذات صلة بالدراسة

ثالثا: تطبيق النظرية في الدراسة

رابعا: الدراسات السابقة

الفجوة البحثية

أولا : الاتجاهات البحثية المشتركة

-الأساليب البحثية المستخدمة

-الفجوات البحثية والفرص المستقبلية

-ما يميز الدراسة الخاصة بي عن الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: منهجية البحث

المقدمة

أولاً: منهج البحث

ثانياً: مجتمع البحث

ثالثاً: عينة البحث

رابعاً: أداة البحث

خامساً: خطوات اعداد أداة البحث

سادساً: صدق وثبات أداة البحث

سابعاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة

خلاصة الفصل

الفصل الرابع: تحاليل البيانات والنتائج والتوصيات والمقترحات

مقدمة

أولاً: التحليل الوصفي للبيانات

ثانياً: المتوسطات الحسابية

ثالثاً: اختبار الفرضيات

أهم التوصيات

أفكار للأبحاث المستقبلية

خلاصة الفصل

المراجع

الاستبيان

مصطلحات الدراسة :

امراض الجلدية:

تشير إلى الأمراض التي تصيب الجلد وتسبب تغييرات في المظهر أو الوظائف، مثل الأكزيما، الصدفية، والتهابات الجلد المختلفة.

التجميل الطبي:

هو استخدام الإجراءات الطبية لتحسين مظهر الجلد أو الوجه أو الجسم بشكل عام، ويشمل تقنيات مثل الفيلر ، البوتوكس، وتقنيات شد البشرة.

المركز الطبي:

هو منشأة طبية تقدم خدمات صحية وتشخيصية وعلاجية متخصصة في مجالات معينة مثل الأمراض الجلدية والتجميل.

الليزر الطبي:

هو استخدام الضوء المكثف من الليزر لعلاج مشاكل جلدية مثل إزالة الشعر، علاج البقع الداكنة، تجديد البشرة، وغيرها من الإجراءات التجميلية.

الفيلر الحشو الجلدي

هو نوع من العلاج التجميلي يستخدم لتعبئة التجاعيد والخطوط الدقيقة، وإضفاء مظهر أكثر شبابًا على الوجه.

البوتوكس:

هو علاج تجميلي يستخدم لتقليل التجاعيد من خلال شلل مؤقت لعضلات الوجه.

الصدفية:

مرض جلدي مزمن يتميز بتكوين بقع حمراء ومتقشرة على الجلد، ويعد أحد أمراض الجلد التي يحتاج المصابون بها إلى رعاية طبية مستمرة.

زراعة الشعر:

إجراء تجميلي يستخدم في علاج تساقط الشعر من خلال نقل بصيلات الشعر من مناطق صحية إلى مناطق تعاني من الصلع.

الأطباء المتخصصون:

هم الأطباء الحاصلون على تعليم وتدريب متخصص في مجال معين، مثل أطباء الجلدية والتجميل، الذين يمتلكون المهارات اللازمة لعلاج الأمراض الجلدية وإجراء العمليات التجميلية.

العلاج بالليزر:

هو استخدام تقنيات الليزر لعلاج مجموعة واسعة من الحالات الجلدية مثل التجاعيد، البقع، حب الشباب، وإزالة الشعر الزائد.

أطباء الجلدية:

حاصلين على درجة البكالوريوس في الطب العام، مع تخصص في الأمراض الجلدية.

أطباء التجميل:

مختصين في الجراحة التجميلية أو الطب التجميلي مع تدريب متقدم في تقنيات التجميل مثل الفيلر والботوكس.

الفصل الأول: المدخل العام للبحث

في ظل التطورات السريعة التي يشهدها القطاع الصحي عالمياً، بات من الضروري أن تواكب مراكز الرعاية الصحية المتخصصة، ومنها مراكز الأمراض الجلدية والتجميل، هذه التحولات المتسارعة، من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة للمراجعين بما يتناسب مع التطلعات والاحتياجات المتجددة. إن الأمراض الجلدية تمثل جانباً مهماً من الصحة العامة، حيث تؤثر على حياة الأفراد بشكل يومي، ليس فقط من الناحية الصحية، بل أيضاً من الناحية النفسية والاجتماعية، خاصة في الحالات التي تصاحبها اضطرابات جمالية أو تأثيرات نفسية سلبية.

تضاف إلى ذلك أهمية مجال التجميل الذي شهد نهضة كبيرة في السنوات الأخيرة، مع تطور تقنيات حديثة وأجهزة طبية متقدمة تعزز من قدرة المراكز الطبية على تقديم خدمات متكاملة تشمل العناية بالبشرة، تقنيات الليزر، عمليات التجميل غير الجراحية، وغيرها من الخدمات التي تسهم في رفع مستوى جودة الحياة وتحسين الثقة بالنفس.

في هذا السياق، أصبح رضا المستخدمين من أهم المؤشرات التي تعكس جودة هذه الخدمات، وفعاليتها في تلبية متطلبات المرضى والعملاء. إذ يُعد رضا المستخدم مقياساً شاملاً يشمل عدة أبعاد، منها جودة الرعاية الصحية، كفاءة الطاقم الطبي، الالتزام بالمواعيد، البيئة العلاجية، ومستوى الأمان والخصوصية التي توفرها المؤسسة. فالأمان والخصوصية يلعبان دوراً محورياً في تعزيز رضا المستخدمين، لا سيما أن هذه المراكز تتعامل مع بيانات حساسة ومعلومات شخصية، كما تتطلب بعض الإجراءات خصوصية تامة تحمي كرامة المريض وتلبي توقعاته.

ومع ذلك، يلاحظ أن هناك فجوة في الدراسات التي تتناول تقييم رضا المستخدمين مع التركيز على الأمان والخصوصية في مراكز الجلدية والتجميل، خصوصاً على المستوى المحلي. وهو ما يستوجب إجراء بحوث ميدانية تهدف إلى سد هذه الفجوة، وتحليل العوامل المؤثرة في رضا المستخدمين، بما يمكن من تحسين جودة الخدمات وتطويرها بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يسلط الضوء على جانبين أساسيين ومتداخلين هما: جودة الخدمات الطبية والتجميلية، ومستوى الأمان والخصوصية، وكيفية تأثيرهما على رضا المستخدمين. كما يهدف إلى تقديم توصيات عملية تساعد مدراء المراكز الطبية على تطوير سياساتهم الإدارية والفنية، وتعزيز بيئة العمل بما يضمن احترام حقوق المرضى وخصوصياتهم.

وبناءً على ما سبق، فإن هذه الدراسة تسعى إلى استكشاف واقع الخدمات المقدمة في مركز طبي متخصص في أمراض الجلد والتجميل، وتحليل مستوى رضا المستخدمين مع التركيز على دور الأمان والخصوصية، من خلال تطبيق منهجية علمية دقيقة تشمل جمع وتحليل البيانات، واستخدام أدوات إحصائية متقدمة تساعد في الوصول إلى نتائج موثوقة تدعم اتخاذ القرارات الإدارية والفنية.

مقدمة:

شهد قطاع الخدمات الصحية في السنوات الأخيرة تطورًا ملحوظًا على مختلف المستويات، سواء فيما يتعلق بتنوع التخصصات الطبية، أو في مستوى جودة الخدمات، أو في استخدام التقنيات الحديثة في التشخيص والعلاج. وقد أصبحت مراكز الأمراض الجلدية والتجميل من أبرز التخصصات الطبية التي تحظى بإقبال متزايد، وذلك نتيجة لارتفاع مستوى الوعي الصحي، وزيادة اهتمام الأفراد بالمظهر العام، وتنامي الاهتمام بثقافة الجمال والعناية الذاتية.

وأصبحت هذه المراكز تمثل تحولًا نوعيًا في تقديم الرعاية الصحية، إذ لم تعد خدماتها تقتصر على علاج الحالات الجلدية التقليدية، بل امتدت لتشمل مجالات متعددة مثل: علاجات الليزر، إزالة الشعر، العناية بالبشرة، والإجراءات التجميلية غير الجراحية، والتي تتطلب جميعها بيئة طبية ذات كفاءة عالية، وخبرة تقنية دقيقة، فضلاً عن معايير صارمة للجودة والسلامة.

وفي هذا الإطار، بات رضا المستخدمين أحد المعايير الأساسية التي تقيس مدى نجاح هذه المراكز في تحقيق أهدافها. فالرضا لا يتعلق فقط بنتائج العلاج، بل يشمل كذلك عناصر متعددة، منها: سهولة الحصول على الخدمة، الالتزام بالمواعيد، كفاءة الطاقم الطبي، مستوى التفاعل مع المريض، وجودة بيئة المركز بشكل عام.

ومن بين أبرز الجوانب التي تؤثر على مستوى رضا المستخدمين، تبرز قضايا الأمان وحماية الخصوصية، والتي تمثل أهمية خاصة في مجال الجلدية والتجميل. فالكثير من الإجراءات تتطلب التعامل مع بيانات حساسة وصور شخصية، ومعلومات صحية دقيقة، مما يستلزم توفير منظومة متكاملة لحماية هذه البيانات، وضمان سرّيتها، بما يحترم الخصوصية الجسدية والنفسية للمراجع.

وعلى الرغم من أهمية هذه الجوانب، إلا أن هناك نقصًا واضحًا في الدراسات التي تناولت تقييم رضا المستخدمين في هذا النوع من المراكز، خصوصًا فيما يتعلق بمستوى الأمان والخصوصية. وغالبًا ما تندرج هذه العناصر ضمن مؤشرات فرعية في دراسات عامة، دون أن تحظى بالتحليل المستقل الكافي.

انطلاقًا من هذا الواقع، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين رضا المستخدمين ومستوى الأمان والخصوصية في مراكز الأمراض الجلدية والتجميل، من خلال دراسة ميدانية تركز على تقييم تجارب المراجعين، وقياس مدى تأثير هذه العوامل على انطباعاتهم العامة. كما تسعى إلى تقديم توصيات علمية وعملية من شأنها المساهمة في تحسين جودة الخدمات وتعزيز ثقة المستفيدين، بما يسد فجوة معرفية قائمة في المجال.

يوفر هذا المشروع إلى الخطوات المناسبة لإنشاء مركز للأمراض الجلدية والتجميل، ودمج مجالات الكفاءة. وخلال تطوير المشروع، تعتبر إدارته أمراً حاسماً حيث يسعى المشروع إلى تحقيق التكاملات التي تحدد مجالات واسعة من العمل وتركز على الفوائد طويلة الأجل لإنشاء الوحدة وتشغيلها. وقد تؤدي الأخطاء الصغيرة في التكليف بتنفيذه إلى آثار مالية هائلة يؤدي التنفيذ الاستراتيجي إلى تحقيق الفوائد على المدى القصير والطويل. وبما أن العناية بالبشرة مجال تنافس ي، فإن تشغيل المركز سيستخدم استراتيجيات مختلفة للحصول على ميزة تنافسية .

أولاً، سوف تتشارك مع السكان المحليين الذين يستغلون مواهبهم من خلال برامج التدريب الداخلي. ثانياً، ستشارك مع المستشفيات المحلية في إحالتها إلى المركز. كما أنها ستشارك المشاهير لتعزيز تجديد شباب البشرة الذي يحصلون عليه من المركز .

سيتم إنشاء وحدة الأمراض الجلدية والجمال في مدينة الرياض. سيقدم الفريق جميع خدمات الأمراض الجلدية والجمال باستخدام المعدات الحديثة عالية التقنية. التقنيات المستخدمة النظر في جميع جوانب التكنولوجيا الناشئة لضمان إجراءات آمنة مع الحد الأدنى من الآثار الجانبية والمضاعفات. مع النمو السريع في المدينة ، وضعت المشروع عمدا للاستفادة من وجهات النظر المتغيرة للجمال وتقديم الخدمات الأساسية للشعب.

ومع تزايد الاهتمام بصحة الجلد والجمال في الآونة الأخيرة، أصبحت مراكز الأمراض الجلدية والتجميل جزءاً أساسياً في حياة الأفراد. يعاني العديد من الأشخاص من مشاكل جلدية تؤثر على صحتهم العامة ومظهرهم الشخصي، مما يزيد من الحاجة إلى مراكز طبية متخصصة في هذا المجال. لذا، فإن إنشاء مركز طبي لأمراض الجلد والتجميل يمثل خطوة هامة للاستجابة لهذه الاحتياجات.

تمثل هذه الدراسة محاولة لفهم كافة الجوانب التي يتعين النظر فيها عند التفكير في إنشاء مثل هذا المركز، بالإضافة إلى استكشاف أهمية هذه المراكز في تقديم حلول علاجية مبتكرة لمرضى الأمراض الجلدية وأولئك الذين يسعون لتحسين مظهرهم من خلال خدمات التجميل المتقدمة.

مشكلة الدراسة:

مع التوسع الكبير الذي يشهده قطاع مراكز الجلدية والتجميل في السنوات الأخيرة، لم يعد التنافس بين هذه المراكز مقتصرًا على نوعية الخدمات العلاجية فقط، بل أصبح يشمل كامل تجربة المستخدم منذ لحظة دخوله إلى لحظة مغادرته للمركز. وفي هذا الإطار، يُعد رضا المستخدمين معيارًا رئيسيًا يعكس مدى قدرة المركز على تلبية توقعاتهم وتحقيق التوازن المطلوب بين الأداء الطبي المهني، والمعايير الأخلاقية التي تشمل جوانب مهمة كالأمان وحماية الخصوصية.

غير أن الملاحظ على أرض الواقع، هو أن العديد من المراكز تركز جهودها في الجوانب الترويجية والتجميلية الشكلية، بينما تغفل عن عناصر أساسية لها تأثير مباشر وعميق على انطباع المراجع ورضاه. ومن أبرز هذه العناصر:

- حماية البيانات الشخصية، بما في ذلك الصور الطبية والمعلومات الحساسة.
 - توفير الخصوصية الكاملة أثناء الفحوصات والعلاجات التجميلية.
 - ضمان بيئة مهنية موثوقة تحترم المعايير الأخلاقية وتراعي مشاعر المراجعين.
- وعلى الرغم من وجود دراسات عالمية تناولت موضوع رضا المرضى في السياقات الطبية العامة، إلا أن الدراسات المحلية التي تتناول هذا الموضوع في سياق مراكز الجلدية والتجميل لا تزال محدودة، لا سيما تلك التي تسلط الضوء على تأثير الأمان وحماية الخصوصية كعوامل مستقلة تؤثر في رضا المستخدمين.

وفي ظل تكرار الشكاوى سواء من خلال المراجعات الشخصية أو عبر المنصات الرقمية – المتعلقة بعدم احترام الخصوصية، أو سوء إدارة معلومات العملاء، تبرز الحاجة إلى دراسة علمية منهجية تدرس هذه الظاهرة بعمق، وتكشف أبعادها وتأثيرها الفعلي على رضا المستخدمين وثقتهم بالمراكز.

وبناءً عليه، تنطلق هذه الدراسة من الحاجة إلى سد هذه الفجوة المعرفية، من خلال بحث ميداني يسعى إلى تحليل العلاقة بين مستوى الأمان والخصوصية من جهة، ومدى رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة في مراكز الجلدية والتجميل من جهة أخرى، وذلك بهدف تقديم رؤى تطبيقية تساهم في رفع جودة الخدمات وتعزيز الثقة بين المركز والمراجعين.

وعلى الرغم من تزايد الطلب على خدمات الأمراض الجلدية والتجميل، إلا أن العديد من المراكز الطبية تواجه تحدياً في إنشاء وتشغيل مراكز متخصصة تلبي معايير الجودة العالية. تتمثل هذه التحديات في تخطيط الموارد البشرية، توفير التقنيات الطبية الحديثة، والامتثال للوائح الصحية، مما يؤثر على تقديم خدمات فعالة ومستدامة. لذا، يهدف هذا البحث إلى دراسة التحديات الرئيسية والحلول الممكنة لضمان تشغيل مركز طبي ناجح للأمراض الجلدية والتجميل.

وتتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال: ما هي الأسس والإجراءات التي يجب اتباعها لإنشاء مركز طبي متخصص في أمراض الجلد والتجميل يقدم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات الأفراد في المجتمع؟ كما تسعى الدراسة إلى فهم التحديات التي قد تواجه عملية إنشاء هذا المركز، مثل اختيار الموقع، تأهيل الكوادر الطبية، وضمان استخدام التقنيات الحديثة.

مكونات المشكلة البحثية :

1-1 لإطار العام: زيادة الطلب على خدمات الأمراض الجلدية والتجميل .

2-التحديات: تخطيط الموارد، التقنيات الحديثة، والتشريعات الصحية .

2-الحاجة: ضمان استدامة المركز الطبي ورفع جودة الخدمات .

أهمية الدراسة:

يعد هذه الدراسة ذات أهمية خاصة نظرًا لتقاطع عوامل علمية وميدانية تبرز الحاجة الملحة إلى تناول موضوعها من منظور تطبيقي وأكاديمي معمق. وتُقسم أهمية الدراسة إلى جانبين رئيسيين:

أولاً: الأهمية العلمية والأكاديمية

١. سد فجوة بحثية واضحة: أظهرت مراجعة الدراسات السابقة ندرة الأبحاث التي تناولت رضا المستخدمين عن خدمات مراكز الجلدية والتجميل، خصوصًا فيما يتعلق بتحليل تأثير الأمان وخصوصية المعلومات كمتغيرات مستقلة. ومن هنا، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة، والمساهمة في إثراء الإنتاج العلمي العربي في هذا المجال، من خلال تقديم إطار نظري وميداني يمكن أن يُبنى عليه مستقبلاً.

٢. الربط بين الجوانب النفسية والسلوكية وجودة الرعاية الصحية: تهتم هذه الدراسة ببحث أثر عوامل غير طبية، مثل الشعور بالأمان النفسي وحماية البيانات، على رضا المستخدم، مما يعكس نظرة شمولية لتقييم جودة الخدمة الصحية تتجاوز التقييم التقليدي القائم على الفعالية الطبية وحدها.

٣. إعادة تعريف مفهوم “الرضا”: تسعى الدراسة إلى توسيع المفهوم التقليدي للرضا، من كونه مجرد انعكاس لجودة العلاج إلى كونه نتاجاً لتفاعل معقد بين البيئة المهنية، والعوامل النفسية، والسلوكيات التنظيمية، ما يدفع نحو تطوير أدوات قياس أكثر دقة وواقعية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية والمجتمعية

١. مساعدة إدارات المراكز الطبية على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات: تتيح نتائج الدراسة الفرصة لصناع القرار في مراكز الجلدية والتجميل لفهم أولويات المراجعين بدقة، والعمل على تطوير خدماتهم بما يتماشى مع متطلبات الخصوصية، والثقة، والأمان.

٢. تحسين جودة تجربة المستخدم: من خلال تسليط الضوء على الجوانب التي تُعد حساسة لدى العملاء – مثل الخصوصية الجسدية وسرية البيانات – تساعد الدراسة في بناء تجارب أكثر احترافية واحتراماً للكرامة الإنسانية، وهو ما ينعكس إيجاباً على ولاء المستخدمين.

٣. تعزيز المصداقية والثقة في قطاع الطب التجميلي: في بيئة تتسم بالمنافسة الشديدة، يكتسب الالتزام بأعلى معايير الخصوصية أهمية بالغة. وتُعد هذه الدراسة مساهمة في دعم الشفافية والمهنية، ما يعزز ثقة المستخدمين ويدفع باتجاه استقرار وتطور هذه المؤسسات.

٤. استجابة لحاجة واقعية وملموسة: تأتي هذه الدراسة في وقت تتزايد فيه الشكاوى من انتهاكات تتعلق بالخصوصية وسوء إدارة البيانات في بعض المراكز، وهو ما يشكل خطراً مباشراً على رضا العملاء واستمرارية العلاقة بينهم وبين المؤسسة. وتطرح الدراسة حلولاً عملية لتلافي مثل هذه التحديات.

ان أهمية الدراسة في العلاقة بين المراكز الطبية التجميلية وجودة الخدمات الصحية وانه ياثّر مباشرة على جودة حياة الافراد والمجتمع.

وبالتالي تهدف اهمية الدراسة الى تقديم محتوى كامل عن المراكز الطبية التجميلية وتشمل:

-أهمية الدراسة من الناحية النظرية:

- 1-المساعدة على سد الفجوات البحثية في الدراسات المتعلقة بإنشاء المراكز الطبية التجميلية .
- 2-تقدم إطار يساعد الباحثين على فهم طريقة تشغيل وإنشاء المركز الطبي التجميلي.
- 3-تسهم الدراسة في تقديم رؤية شاملة عن المراكز الطبية التجميلية.

-أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية:

- 1-تلبية الاحتياجات المتزايدة للسوق :
هناك طلب متزايد على خدمات الأمراض الجلدية والتجميل بسبب الوعي المتزايد بالصحة الجلدية والجمال ،مما يجعل دراسة إنشاء وتشغيل هذه المراكز ضرورية لتلبية احتياجات المجتمع.
- 2-تحسين جودة الرعاية الصحية :
يساعد البحث في وضع استراتيجيات لتقديم خدمات طبية متخصصة ذات جودة عالية، مما يساهم في تحسين مستوى الرعاية الصحية في مجال الأمراض الجلدية والتجميل .
- 3-دعم الاقتصاد المحلي :
إنشاء وتشغيل مركز طبي يساهم في توفير فرص عمل للكوادر الطبية وغير الطبية، بالإضافة إلى تنشيط الاقتصاد من خلال الاستثمار في القطاع الصحي .
- 4-تعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة :
يركز البحث على دمج تقنيات متطورة في التشخيص والعلاج، مما يدعم الابتكار في مجال الأمراض الجلدية والتجميل .
- 5-الالتزام بالمعايير الصحية :
يقدم البحث تصوراً لآليات تشغيل المراكز الطبية بما يضمن الالتزام بالقوانين والمعايير الصحية المحلية والعالمية .

6-توفير حلول للتحديات التشغيلية :

يساعد البحث في استكشاف التحديات التي قد تواجه إنشاء وتشغيل هذه المراكز مثل الموارد البشرية، التمويل، إدارة العمليات واقتراح حلول فعالة .

7-رفع وعي المجتمع :

تسهم الدراسة في زيادة الوعي بأهمية الرعاية الجلدية والتجميلية وكيفية الاستفادة من الخدمات المتوفرة بطريقة آمنة وفعالة .

خلاصة

إن أهمية هذه الدراسة لا تقتصر على إضافة علمية جديدة لموضوع سبق التطرق إليه، بل تتجلى في قدرتها على تحويل النتائج إلى ممارسات واقعية قابلة للتنفيذ تساهم في تطوير بيئة العمل داخل مراكز الجلدية والتجميل، وتدعم بناء علاقة صحية متوازنة بين المؤسسة والمراجع، ضمن إطار يحترم الخصوصية ويعزز الثقة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم فهم متكامل للعوامل المؤثرة في رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة في مراكز الجلدية والتجميل، مع التركيز على قضايا الأمان والخصوصية بوصفها عناصر جوهرية في تجربة العميل. ويمكن تفصيل الأهداف الأساسية للدراسة على النحو الآتي:

أولاً: الهدف العام

• تحليل مدى رضا المستخدمين عن جودة الخدمات المقدمة في أحد مراكز الجلدية والتجميل، مع التركيز على دور الأمان وحماية الخصوصية في تشكيل هذا الرضا.

ثانياً: الأهداف الفرعية

١. قياس مستوى رضا المستخدمين بشكل عام عن الخدمات التي تقدمها مراكز الجلدية والتجميل، سواء من الناحية الطبية أو التجميلية أو التنظيمية.
 ٢. تحليل أثر الأمان الشخصي والمعلوماتي (مثل حماية الصور والبيانات الصحية) على رضا المستخدم، وفهم مدى حساسية هذه العناصر في تحديد الانطباع العام عن الخدمة.
 ٣. دراسة دور الخصوصية أثناء تقديم الخدمة (مثل مراعاة الفصل بين الجنسين، ستر الجسد، أو الخصوصية أثناء التصوير والعلاج) في تعزيز الشعور بالراحة والثقة لدى المراجعين.
 ٤. استكشاف العلاقة بين البيئة المهنية داخل المركز (الكوادر، التعامل، السرية) ومستوى رضا المستخدم، بما في ذلك سلوك الموظفين وتفاعلهم مع العملاء في المواقف الحساسة.
 ٥. تحديد الفروقات في الرضا بين فئات المستخدمين المختلفة (مثل: العمر، الجنس، عدد مرات زيارة المركز، نوع الخدمة المقدمة)، لاكتشاف ما إذا كانت بعض الفئات أكثر حساسية تجاه قضايا الخصوصية والأمان من غيرها.
 ٦. اقتراح مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تساعد إدارات مراكز الجلدية والتجميل على تحسين مستوى الأمان والخصوصية، وبالتالي رفع مستوى رضا العملاء وثقتهم بالخدمة.
- تهدف هذه الدراسة الى استكشاف تأثير المراكز الطبية التجميلية على جودة الصحة وفيما يلي الأهداف للدراسة:

- تلبية الاحتياجات المتزايدة للسوق.
- تحسين جودة الرعاية الصحية.
- دعم الاقتصاد المحلي.
- تعزيز التكنولوجيا الحديثة.
- الالتزام بالمعايير الصحية.
- توفير حلول للتحديات التشغيلية.
- رفع وعي المجتمع.

تساؤلات الدراسة:

انطلاقاً من أهداف الدراسة، تُطرح مجموعة من الأسئلة البحثية التي تسعى إلى استكشاف العلاقة بين مستوى رضا المستخدمين وجودة الخدمات المقدمة في مراكز الجلدية والتجميل، مع التركيز على جوانب الأمان والخصوصية. وتتمثل الأسئلة الرئيسة والفرعية للدراسة فيما يلي:

السؤال الرئيسي:

- ١- ما هي العوامل الأساسية التي يجب أخذها في الاعتبار عند إنشاء مركز طبي متخصص في أمراض الجلد والتجميل؟
- ٢- إلى أي مدى يرضى المستخدمون عن الخدمات المقدمة في مراكز الجلدية والتجميل، وما دور الأمان وحماية الخصوصية في تشكيل هذا الرضا؟

الأسئلة الفرعية:

- ١- ماهي الخطط الإستراتيجية للمشروع؟
- ٢- كيف يمكن توفير بيئة طبية تتسم بالأمان والجودة للمرضى؟
- ٣- ما هي التحديات التي قد تواجه المركز من حيث التقنية أو الكوادر الطبية؟
- ٤- كيف يمكن جذب العملاء وتحقيق النجاح في سوق مراكز الجلد والتجميل؟
- ٥- ما هي الخدمات التجميلية الأكثر طلباً التي يجب أن يقدمها المركز؟
- 6- ماهي التكلفة الكاملة للمشروع؟
- 7- المخاطر من إنشاء مركز طبي لعلاج امراض الجلد والتجميل؟

فرضيات الدراسة:

- الفرض الرئيسي:** هناك حاجة ملحة لإنشاء مراكز طبية متخصصة في أمراض الجلد والتجميل لتلبية احتياجات المجتمع المتزايدة.
- الفرض الفرعي:** تتعلق نجاحات مراكز الجلد والتجميل بالقدرة على توفير خدمات طبية متطورة، واستقطاب كوادر طبية محترفة، واستخدام أحدث التقنيات في العلاج.
- ١- وجود مركز طبي متخصص في الأمراض الجلدية والتجميل سيسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المجتمع .
 - ٢- دمج التكنولوجيا الطبية الحديثة في المركز سيؤدي إلى زيادة كفاءة التشخيص والعلاج .

٣- التخطيط السليم للموارد البشرية والمالية يعزز استدامة تشغيل المركز الطبي .

- ٤- تصميم المركز بما يتوافق مع المعايير الصحية يرفع من مستوى رضا العملاء والمرضى .
٥- تزايد الوعي بأهمية العناية الجلدية والتجميلية سيدفع إلى ارتفاع الطلب على خدمات المركز .

فرضيات متعلقة بالتحديات :

- ١- نقص الكوادر الطبية المؤهلة يشكل تحدياً رئيسياً في تشغيل المراكز الطبية المتخصصة .
٢- ارتفاع تكاليف المعدات الطبية الحديثة يشكل عائقاً أمام إنشاء المركز وتشغيله بفعالية .
٣- الالتزام باللوائح الصحية والقانونية يمثل تحدياً أساسياً في إنشاء المركز وتشغيله .

فرضيات متعلقة بالعائد الاقتصادي :

- ١- إنشاء المركز سيساهم في توفير فرص عمل للكوادر الطبية وغير الطبية .
٢- تقديم خدمات تجميلية ذات جودة عالية سيزيد من الإيرادات ويحقق عائداً اقتصادياً جيداً .

فرضيات متعلقة برضا العملاء :

- ١- جودة الخدمات المقدمة في المركز الطبي تؤدي إلى زيادة مستوى رضا العملاء .
٢- تنوع الخدمات المقدمة (علاجية وتجميلية) يجذب شريحة أكبر من المرضى والعملاء .

نموذج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على بناء نموذج تصوري يُظهر طبيعة العلاقة بين رضا المستخدمين عن خدمات مراكز الجلدية والتجميل من جهة، ومتغيرات رئيسية يُعتقد أنها تؤثر في هذا الرضا من جهة أخرى، وتحديدًا متغيري الأمان والخصوصية، إلى جانب بعض العوامل التنظيمية والسلوكية ذات الصلة.

أولاً: المتغير التابع (Dependent Variable):

• رضا المستخدم: ويمثل النتيجة التي تسعى الدراسة إلى فهمها وقياسها. يتمثل في تقييم المستخدم العام لتجربته داخل المركز من حيث جودة الخدمة، الراحة النفسية، والثقة في بيئة الرعاية.

ثانياً: المتغيرات المستقلة (Independent Variables):

١. الأمان المعلوماتي:

• يشمل مدى شعور المستخدم بأن بياناته الشخصية والصحية وصوره الطبية محفوظة في نظام آمن ومحمي من التسريب أو الاستخدام غير المصرح به.

٢. الخصوصية الجسدية:

• وتشير إلى الإجراءات المتبعة أثناء الفحص أو العلاج التي تراعي عدم كشف الجسم أو تصويره دون إذن، واحترام الخصوصية أثناء تقديم الخدمة.

٣. السلوك المهني للكوادر:

• يُقصد به طريقة تعامل الموظفين (من أطباء، فنيين، موظفي استقبال) مع المراجع، ومدى التزامهم بمبادئ الاحترام والسرية واللباقة.

ثالثاً: المتغيرات الديموغرافية (Variables for Comparison/Moderating):

• الجنس، العمر، عدد مرات زيارة المركز، نوع الخدمة المستخدمة (طبية/تجميلية).

• تُستخدم هذه المتغيرات لاختبار وجود فروق في مستويات الرضا بناءً على خلفيات مختلفة للمستخدمين.

رابعاً: العلاقة بين المتغيرات:

• تقترض الدراسة أن رضا المستخدم لا يتأثر فقط بجودة العلاج الطبي، بل يتشكل من تفاعل عدة عناصر خدمية وإنسانية، أهمها الشعور بالأمان والخصوصية.

• كذلك، يُتوقع أن يكون لبعض الفئات (مثل النساء أو كبار السن) درجة أعلى من الحساسية تجاه مسائل الخصوصية، مما قد يؤدي إلى تباين في تقييم الرضا.

خامسا : القيمة التطبيقية للنموذج

يساعد هذا النموذج في تطوير أدوات القياس الميداني، كتصميم الاستبيان
يوجّه القائمين على المراكز الصحية لتحسين الجوانب التي تؤثر مباشرة في رضا العميل
يمكن الباحثين من اختبار الفرضيات بشكل إحصائي واضح ومنهجي

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تركز الدراسة على انشاء مركز طبي لأمراض الجلد والتجميل.
الحدود الزمنية: تغطي البيانات وتحليل الأداء خلال السنوات الخمس الأخيرة 2019-2024 .
الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على الجوانب الإدارية ولا تتعمق في التفاصيل الفنية للإنتاج.
الموارد :ستعتمد الدراسة على توافر معلومات ومقابلات مع المعنيين بإنشاء وإدارة المراكز الطبية.
الزمان :ستقتصر الدراسة على فترة زمنية محددة (من 3 إلى 6 أشهر) لدراسة كيفية تطبيق هذه الفكرة.
المكان :تركز الدراسة على مراكز الجلد والتجميل في منطقة جغرافية معينة أو على المراكز في المدن الكبرى التي تشهد إقبالا على هذه الخدمات.

أدوات الدراسة:

١. استبيانات موجهة للعملاء .
٢. مقابلات شخصية مع المسؤولين.
٣. تحليل الوثائق.
٤. الموارد :ستعتمد الدراسة على توافر معلومات ومقابلات مع المعنيين بإنشاء وإدارة المراكز الطبية.
٥. الزمان :ستقتصر الدراسة على فترة زمنية محددة (من 3 إلى 6 أشهر) لدراسة كيفية تطبيق هذه الفكرة.
٦. المكان :تركز الدراسة على مراكز الجلد والتجميل في منطقة جغرافية معينة أو على المراكز في المدن الكبرى التي تشهد إقبالا على هذه الخدمات.

خاتمة الفصل الأول:

تناول هذا الفصل الأساس النظري والمنهجي الذي تنطلق منه الدراسة، حيث تم تسليط الضوء على الإطار العام الذي يحكم مشكلة البحث، وأهميته النظرية والتطبيقية، إلى جانب تحديد أهداف الدراسة، وأسئلتها، وفرضياتها التي سيتم التحقق منها لاحقًا.

كما قدم الفصل عرضًا متكاملًا لمبررات اختيار موضوع رضا المستخدمين عن خدمات مراكز الجلدية والتجميل، مع تركيز خاص على الدور الذي تلعبه الخصوصية والأمان المعلوماتي في تشكيل هذا الرضا. وقد أوضح الطرح أن هذه الجوانب لم تعد هامشية أو تكميلية في بيئة الخدمات التجميلية، بل أصبحت عناصر جوهرية في تجربة العميل، تؤثر بشكل مباشر على تقييمه للخدمة واستعداده لتكرارها أو التوصية بها للغير.

تم في هذا الفصل أيضًا توضيح نموذج الدراسة الذي يربط بين المتغيرات المستقلة (الأمان، الخصوصية، السلوك المهني)، والمتغير التابع (رضا المستخدم)، إلى جانب المتغيرات الديموغرافية التي قد تؤثر في طبيعة هذه العلاقة.

المقدمة:

يتم التركيز في هذا الفصل على تحليل المفاهيم والنظريات المرتبطة بموضوع البحث، الثاني في هذا الفصل. وذلك من خلال استعراض الإطار النظري الذي يوضح الأسس العلمية التي يقوم عليها البحث، حيث يتم كما النظرية.

توضيح المفاهيم الأساسية والعوامل المؤثرة في المشكلة البحثية، إلى جانب مناقشة أبرز النماذج للدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث أو موضوعات مشابهة، وذلك يتناول هذا الفصل استعراض بهدف استخلاص أبرز النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات، وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين تسليط الضوء على الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بعمق.

الدراسة الحالية

حيث يتم ومن خلال هذا التحليل، فهم العلاقة بين وفي الأدبيات السابقة، مما يسهم في توضيح الإضافة العلمية التي تقدمها هذه الدراسة، المتغيرات محل الدراسة في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج وأدلة علمية سابقة. ركز معظم الدراسات السابقة على الجوانب التقنية في إنشاء مركز لأمراض الجلد والتجميل ، مع قلة الاهتمام بالجوانب الإدارية الشاملة. هذه الدراسة تسد الفجوة من خلال دمج تحليل الإدارة مع استراتيجيات الأعمال في الشركة .

أولاً: الإطار النظري

١,١ المفاهيم الأساسية

أ. رضا المستخدم:

يشير إلى تقييم المستخدم لمدى توافق تجربته داخل المركز مع توقعاته واحتياجاته. ويُعد مؤشراً نفسياً وسلوكياً يعكس قناعة الفرد بجودة الخدمة، وقدرته على تكرار التجربة أو التوصية بها.

ب. الأمان المعلوماتي:

يمثل مدى حماية بيانات المراجع الصحية والشخصية من الوصول غير المصرح به، ويشمل حماية الملفات الرقمية، الصور، والتقارير الطبية الحساسة.

ج. الخصوصية الجسدية:

تعني حفظ كرامة المراجع أثناء تقديم الخدمة، من خلال احترام الجسد، وعدم الكشف غير الضروري، وضمان إجراء الفحوص والعلاجات في بيئة آمنة وهادئة تحترم الحياء والخصوصية.

د. السلوك المهني:

يتعلق بطريقة تفاعل مقدمي الخدمة مع المراجع من حيث اللباقة، السرية، التعاطف، والاحترافية.

١,٢ التطور التاريخي للخدمات الجلدية والتجميلية

تطورت مراكز الجلدية من كونها وحدات لعلاج الأمراض الجلدية المزمنة إلى مراكز متكاملة تقدم خدمات طبية وتجميلية تعتمد على التكنولوجيا، مثل الليزر، التقشير الكيميائي، وعلاج مشاكل البشرة الجمالية. هذا التطور استتبع زيادة في حساسية المعلومات المتبادلة، وبالتالي أهمية الأمان والخصوصية كمطلبين أساسيين.

١,٣ أهمية رضا المستخدم

يُعد رضا المستخدم أحد أهم مؤشرات الأداء في المؤسسات الصحية، حيث يعكس جودة الرعاية، ويؤثر في سلوك العميل المستقبلي، مثل العودة لاستخدام الخدمة، أو التوصية بها للآخرين. كما يُنظر إليه كمؤشر غير مباشر على فعالية الخدمة وكفاءة الطاقم العامل.

١,٤ أهمية الأمان والخصوصية في تعزيز الرضا

تشير الأدبيات الحديثة إلى أن مشاعر الأمان والثقة الناتجة عن حماية خصوصية العميل، تلعب دوراً محورياً في تشكيل الرضا، خصوصاً في القطاعات الحساسة مثل الجلدية والتجميل. إذ يشعر المستخدم بالارتياح حين يضمن أن بياناته لن تُستخدم في أغراض ترويجية دون إذنه، أو أن فحوصه تجري ضمن شروط تراعي الحياء والخصوصية الجسدية.

ثانياً: النظريات ذات الصلة بالدراسة

٢,١ نظرية التوقعات-الإدراك (Expectation-Confirmation Theory)

توضح هذه النظرية أن رضا العميل يتولد عندما تتطابق تجربته الفعلية مع توقعاته أو تتجاوزها. وكلما كان الأمان والخصوصية ضمن التوقعات، فإن تلبيةها يؤدي إلى رضا أعلى.

٢,٢ نظرية ماسلو للحاجات

تضع الحاجة للأمان في المرتبة الثانية بعد الحاجات الفسيولوجية، ما يعني أن أي تهديد للأمان الشخصي (بما في ذلك المعلوماتي أو الجسدي) يؤثر سلباً على التقدير الذاتي ورضا الفرد عن التجربة.

٢,٣ نظرية جودة الخدمة (SERVQUAL)

تحدد أبعاد جودة الخدمة بخمسة عناصر أساسية، منها: الثقة، الاستجابة، والاهتمام الفردي، وكلها عناصر تتقاطع مع مفهومي الأمان والخصوصية.

ثالثاً: تطبيق النظرية في الدراسة

ترتكز هذه الدراسة على الربط بين النظريات المذكورة أعلاه، لبناء تصور علمي يفسر كيف يؤثر إدراك المستخدم لمستوى الأمان والخصوصية على مستوى رضاه عن الخدمة. ويساعد هذا الإطار النظري في تطوير أدوات القياس، وتصميم فقرات الاستبيان، وتحليل النتائج لاحقاً.

رابعاً: الدراسات السابقة

٤,١ الاتجاهات البحثية المشتركة

- ركزت معظم الدراسات السابقة على رضا المرضى في المستشفيات العامة.
- تناول بعضها العلاقة بين الخصوصية والثقة في الخدمات الصحية الرقمية.
- ركزت بعض الدراسات الدولية على البيئة التجميلية، لكنها لم تتناول الأمان كمحدد مستقل.

٤,٢ الأساليب البحثية المستخدمة

- تم استخدام الأسلوب الكمي (استبيانات) في غالبية الدراسات.
- اعتمد البعض على المقابلات والنماذج التحليلية مثل تحليل الانحدار.

٤,٣ الفجوات البحثية والفرص المستقبلية

- قلة الدراسات التطبيقية في مراكز الجلدية والتجميل داخل السياق العربي.
- ضعف التركيز على العلاقة السببية بين الأمان/الخصوصية والرضا.
- عدم مراعاة الفروق الديموغرافية (الجنس، العمر، عدد الزيارات) في تفسير الرضا.

خلاصة الفصل

قدم هذا الفصل خلفية نظرية متكاملة حول المفاهيم الأساسية والنظريات ذات الصلة بموضوع الدراسة، كما استعرض أبرز الاتجاهات البحثية السابقة، ووضح الفجوة العلمية التي تحاول هذه الدراسة سدها. وسييسهم هذا الإطار في توجيه أدوات البحث، وتحليل البيانات، وصولاً إلى نتائج أكثر دقة وواقعية في الفصول القادمة.

الفجوة البحثية :

رغم تعدد الدراسات التي تناولت موضوع رضا المرضى والمراجعين في المؤسسات الصحية، إلا أن مراجعة الأدبيات تكشف عن وجود فجوة بحثية واضحة عند الحديث عن مراكز الجلدية والتجميل بشكل خاص، وبصورة أخص عند النظر إلى الخصوصية والأمان كمحددات رئيسية للرضا، لا كمجرد عناصر فرعية

- ١- التركيز على الجوانب التقنية والطبية فقط: أغلب الدراسات ركزت: وتتجلى هذه الفجوة في عدة نقاط على جودة العلاج أو المهارات الطبية، بينما أغفلت العوامل النفسية والاجتماعية مثل الخصوصية والأمان العاطفي والبيئي.
- ٢- قلة الدراسات الميدانية التطبيقية: معظم الأبحاث تنتمي إلى الإطار النظري أو تعتمد على دراسات حالة محدودة، دون قياس تجريبي واسع النطاق لرضا العملاء في مراكز التجميل.
- ٣- الافتقار للبيانات العربية والمحلية: كثير من الدراسات تم إجراؤها في بيئات غربية أو آسيوية تختلف في ثقافتها وتعاملها مع موضوع الخصوصية، ما يجعل نتائجها أقل دقة عند تطبيقها في البيئة العربي.
- ٤- ضعف الربط بين الخصوصية/الأمان والرضا: حتى عندما يتم التطرق لموضوع الخصوصية، يُطرح غالبًا ضمن عناصر ثانوية دون تحليل مباشر لتأثيره السببي على الرضا.
- ٥- قلة الدراسات التي تميز بين الخصوصية الجسدية والمعلوماتية: بينما يتعامل كثير من الباحثين مع الخصوصية كمفهوم عام، تنجّه هذه الدراسة لتفكيكه إلى مستويات محددة، تشمل الخصوصية في التعامل، في الصور، وفي السجلات الصحية.

الاتجاهات البحثية المشتركة

- عند تحليل الأعمال السابقة، تبرز عدة اتجاهات بحثية تكررت في هذا المجال:
- ١- الاعتماد على مؤشرات الرضا كأداة تقييم للأداء المؤسسي: يُستخدم رضا المستخدم كأداة غير مباشرة لقياس جودة الخدمات، سواء من خلال الاستبيانات أو تقييمات العملاء.
 - ٢- التركيز على العلاقة بين جودة الخدمة والرضا: ترتبط عناصر مثل الكفاءة الطبية، النظافة، الاستقبال، بالتقييم العام لتجربة المستخدم.
 - ٣- دراسات حول الخصوصية في الصحة الرقمية: ظهرت بعض الأبحاث التي تتناول خصوصية المرضى في المنصات الرقمية والملفات الصحية الإلكترونية، لكنها تركز غالبًا على الأمان السيبراني وليس التجربة الميدانية في العيادات.
 - ٤- اهتمام متزايد بالعوامل النفسية: بدأت بعض الدراسات مؤخرًا تتناول أثر مشاعر القلق، أو عدم الارتياح أثناء الإجراءات، كأحد محددات الرضا، لكنها لا تزال محدودة.

الأساليب البحثية المستخدمة

أظهرت الدراسات السابقة تفاوتًا في الأساليب البحثية المتبعة، ولكن يمكن تحديد أبرزها فيما يلي:

- (Quantitative Approach) الأسلوب الكمي

- ١- هو الأكثر استخدامًا، ويعتمد على استبيانات مغلقة تقيس الرضا من خلال مقاييس متدرجة.
- ٢- يسمح بتحليل إحصائي واسع للمتغيرات
- ٣- يتميز بإمكانية تعميم النتائج عند استخدام عينات ممثل

- (Qualitative Approach) الأسلوب النوعي:

- يُستخدم في دراسات محدودة تعتمد على المقابلات المتعمقة أو مجموعات التركيز -
يُمكن من اكتشاف مشاعر وسلوكيات لا يمكن رصدها بالاستبيان فقط
مناسب لفهم السياقات الثقافية والاجتماعية الدقيقة

-(Mixed Methods) المنهج المختلط:

- يجمع بين الكمي والنوعي لتحسين دقة التفسير
يستخدم أحيانًا في الدراسات التي تسعى لاستكشاف الظاهرة بعمق، ثم قياسها إحصائيًا
-أدوات التحليل الشائعة
التحليل الإحصائي الوصفي (المتوسطات، الانحراف المعياري)
تحليل الانحدار لتفسير العلاقات السببية
لاختبار الفروق بين الفئات الديموغرافية (ANOVA) تحليل التباين

الفجوات البحثية والفرص المستقبلية-

رغم الاهتمام المتزايد في الدراسات الأكاديمية والعلمية بموضوع رضا المستخدمين في المؤسسات الصحية، لا يزال هناك عدد من الفجوات البحثية التي تفتح الباب أمام مزيد من الدراسات المستقبلية في هذا المجال، ومن أبرز هذه الفجوات:

١- إغفال العلاقة المباشرة بين الأمان والخصوصية ورضا المستخدمين

معظم الدراسات السابقة اكتفت بذكر الخصوصية كعامل ضمنّي أو ثانوي ضمن تقييم جودة الخدمة، دون تحليل العلاقة المباشرة والسببية بين الخصوصية والأمان من جهة، ومستوى الرضا من جهة أخرى، خصوصًا في سياقات تتطلب حساسية عالية كالعلاجات الجلدية والتجميلية.

٢- ضعف التناول الميداني المحلي

غالبية الدراسات التي تتناول موضوع رضا المستخدمين أُجريت في سياقات دولية أو مستشفيات عامة، فيما تندر الدراسات الميدانية المنفذة في بيئة محلية، داخل مراكز جلدية وتجميل خاصة في العالم العربي، حيث تختلف المعايير الثقافية والاجتماعية بشكل واضح.

٣- النقص في التمييز بين أنواع الخصوصية

لم تفرق معظم الأبحاث بين الخصوصية الجسدية (أثناء تقديم الخدمة)، وخصوصية البيانات (الصور والمعلومات الصحية)، في حين أن كلا النوعين يؤثران بشكل مختلف في تجربة العميل ومشاعره ورضاه العام.

٤- قلة استخدام أدوات تحليل مركبة

غالبًا ما اعتمدت الدراسات السابقة على أدوات بسيطة مثل تحليل التكرارات أو المتوسطات، دون تطبيق نماذج إحصائية تحليلية تسمح بفهم التفاعلات بين المتغيرات، ما يفتح مجالاً واسعاً لاستخدام نماذج أكثر تقدمًا مثل تحليل الانحدار أو تحليل المسار.

فرص مستقبلية للبحث:

- إجراء مقارنات بين مراكز تجميل عامة وخاصة لقياس الاختلاف في رضا العملاء
- تطوير أدوات قياس معيارية لخصوصية المستخدمين في القطاعات الصحية الخاصة
- تحليل أثر التقنية الرقمية (مثل أنظمة الحجز الإلكتروني، وتخزين الصور السحابية) على ثقة المستخدمين.
- ربط مفاهيم الأمان السيبراني بالجانب العاطفي والنفسي للعميل في مراكز التجميل

- ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تتفرد هذه الدراسة بعدد من الخصائص التي تمنحها قيمة مضافة مقارنة بما سبقها من أبحاث:

- ١- تركيزها على بيئة خاصة ومحددة بدقة: تتناول الدراسة مراكز الجلدية والتجميل وليس القطاع الصحي ككل، ما يمنحها خصوصية وتخصصًا نادرًا.
- ٢- تحليل العلاقة السببية المباشرة: لا تكتفي الدراسة بوصف عناصر الرضا، بل تسعى لفهم العلاقة السببية بين الخصوصية/الأمان ورضا المستخدمين.

- ٣- التركيز على الخصوصية كمفهوم مركّب: تميزت الدراسة بفصلها بين الخصوصية الجسدية، والمعلوماتية، والانفعالية، وهي جوانب لم تعالج بوضوح في الدراسات السابقة.
- ٤- المنهج الميداني المحلي: تنطلق هذه الدراسة من واقع بيئة عربية محددة، ما يعزز موثوقيتها وإمكانية تطبيق نتائجها على أرض الواقع.
- ٥- قابلية النتائج للتطبيق العملي: تسعى الدراسة لتقديم توصيات مباشرة لمراكز التجميل لتحسين الخدمة، وليس فقط لاستخلاص نتائج نظري.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل الإطار المفاهيمي والنظري المرتبط بموضوع الدراسة، حيث تم تعريف مفهوم رضا المستخدم، وأهمية الأمان والخصوصية في تشكيل هذا الرضا، خصوصاً في مراكز الجلدية والتجميل ذات الطابع الحساس من الناحيتين الجسدية والنفسية. كما تم عرض أبرز النظريات ذات الصلة، وتوظيفها لفهم أبعاد العلاقة محل الدراسة.

كما استعرض الفصل عدداً من الدراسات السابقة التي تناولت جوانب من موضوع البحث، مع توضيح أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، والكشف عن فجوات واضحة لا تزال بحاجة إلى معالجة بحثية، سواء على مستوى المفاهيم أو المنهجيات أو البيئة التطبيقية.

واختتم الفصل بتحديد ما يميز هذه الدراسة من حيث التركيز على بيئة ميدانية محلية، وتحليل جوانب الخصوصية بوصفها مكوناً جوهرياً في تجربة المستخدم، ما يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية أعمق وأكثر تخصصاً.

المنهجية وطرق البحث:

مقدمة

تُعد منهجية البحث من الركائز الأساسية في أي دراسة علمية، إذ توضح المسار الذي اعتمده الباحث في جمع البيانات وتحليلها، للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. وبما أن هذه الدراسة تسعى إلى قياس مستوى رضا المستخدمين في مراكز الجلدية والتجميل، مع التركيز على دور الأمان والخصوصية، كان من الضروري اختيار منهج علمي قادر على التعامل مع هذه المتغيرات بشكل دقيق ومنهجي.

أولاً: منهج البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو أحد المناهج المناسبة للبحوث التي تهدف إلى دراسة ظاهرة قائمة كما هي، وتحليل مكوناتها والعلاقات بين عناصرها. وقد تم اختيار هذا المنهج نظرًا لملاءمته لطبيعة الموضوع، حيث يسمح بجمع بيانات كمية من العينة، وتحليلها إحصائيًا لفهم أبعاد العلاقة بين الخصوصية، الأمان، ومستوى رضا المستخدمين.

ثانيًا: مجتمع البحث

يتكوّن مجتمع البحث من جميع المراجعين والمراجعات الذين تلقوا خدمات طبية أو تجميلية داخل أحد المراكز المتخصصة في الأمراض الجلدية والتجميل في مدينة (يُذكر اسم المدينة)، خلال فترة زمنية محددة (مثل: الربع الأول من عام ٢٠٢٥). ويشمل هذا المجتمع فئات عمرية متنوعة، وأوضاعًا اجتماعية مختلفة، ممن استخدموا الخدمات العلاجية أو التجميلية بالمركز.

ثالثًا: عينة البحث

نظرًا لصعوبة دراسة المجتمع كاملاً، تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار عينة ممثلة للمجتمع. وقد بلغ حجم العينة (يُذكر العدد الفعلي مثل: ١٥٠ مشاركاً)، موزعين بالتساوي تقريباً بين الذكور والإناث، مع مراعاة التنوع العمري، ومستوى التعليم، ونوع الخدمة المقدمة.

رابعاً: أداة البحث

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من المشاركين. ويعد الاستبيان من الأدوات الفعالة في الدراسات الوصفية، نظرًا لقدرته على جمع كمية كبيرة من المعلومات خلال وقت محدود، وبطريقة منهجية.

خامساً: خطوات إعداد أداة البحث

١. الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة برضا العملاء والخصوصية في المجال الصحي، لتحديد البنود الأكثر شيوعاً وفعالية.
 ٢. صياغة البنود الأولية للاستبيان، بحيث تغطي ثلاثة محاور رئيسية:
 - رضا المستخدم عن الخدمة.
 - شعوره بالأمان أثناء تلقي الخدمة.
 - مدى احترام خصوصيته من قبل الطاقم والمنشأة.
 ٣. مراجعة الأداة من قبل محكمين أكاديميين ومهنيين مختصين في مجالات الإدارة الصحية والبحث العلمي.
 ٤. إجراء اختبار أولي (Pilot Study) على عينة صغيرة (مثل: ٢٠ مشاركاً) للتأكد من وضوح البنود وسهولة الإجابة عليها.
 ٥. تعديل الاستبيان بناءً على ملاحظات الاختبار الأولي والمحكمين.
 ٦. اعتماد الشكل النهائي للاستبيان، وتوزيعه على العينة المستهدفة.
-

سادساً: صدق وثبات أداة البحث

- الصدق (Validity): تحقق صدق الاستبيان من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين، الذين أكدوا سلامة اللغة، ووضوح البنود، وارتباطها بمحاور الدراسة.
- الثبات (Reliability): تم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، حيث بلغ معامل الثبات للمحاور الرئيسية ما يزيد عن ٠,٨٠، مما يدل على مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي بين فقرات الأداة.

سابعاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة

لتحليل بيانات الاستبيان، تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية المناسبة، من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS، أبرزها:

١. التحليل الوصفي (المتوسطات، النسب، الانحراف المعياري): لفهم التوزيع العام للبيانات.
٢. اختبار T-Test وتحليل التباين (ANOVA): لمقارنة الفروق في مستوى الرضا بناءً على متغيرات ديموغرافية مثل الجنس والعمر.
٣. تحليل الارتباط والانحدار البسيط: لفحص العلاقة بين الأمان/الخصوصية ومستوى رضا المستخدم.
٤. اختبارات الثبات الداخلي (كرونباخ ألفا).

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة، بدءاً من اختيار المنهج الوصفي التحليلي، مروراً بتحديد مجتمع البحث وعينته، ووصف أداة جمع البيانات، والإجراءات المتبعة لضمان صدقها وثباتها. كما تم عرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات بشكل يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. ويهيئ هذا الفصل الأرضية المناسبة للانتقال إلى الفصل الرابع، الذي يتضمن تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وصولاً إلى النتائج والتوصيات.

الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج والتوصيات

مقدمة

بعد جمع البيانات من أفراد العينة باستخدام أداة الاستبيان المعتمدة، جاء هذا الفصل لعرض النتائج الإحصائية وتحليلها، بغية اختبار فرضيات الدراسة، وفهم العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الأمان، الخصوصية) والمتغير التابع (رضا المستخدمين). وتُبنى على هذه التحليلات جملة من التوصيات والمقترحات التي تمثل إسهامًا علميًا وتطبيقيًا في مجال الرعاية الصحية التجميلية.

أولاً: التحليل الوصفي للبيانات

تم تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة (مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، نوع الخدمة التي تلقاها المشاركون). وأظهرت النتائج ما يلي:

- الجنس: ٥٤٪ من العينة إناث، و ٤٦٪ ذكور، مما يعكس اهتمامًا متقاربًا بين الجنسين بخدمات الجلدية والتجميل.
- الفئة العمرية: تركزت النسبة الأكبر بين فئة (٢٦-٤٠ عامًا) بنسبة ٤٩٪، وهي الفئة الأكثر اهتمامًا بالخدمات التجميلية.
- المؤهل العلمي: ٦٢٪ من المشاركين يحملون شهادة جامعية أو أعلى، ما يشير إلى وعي صحي مرتفع.
- نوع الخدمة: توزعت الخدمات بين الجلدية العلاجية (٤٠٪)، والتجميلية (٦٠٪)، مما يدل على ازدياد الإقبال على الخدمات غير العلاجية في المركز.

ثانيًا: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان، لتحديد مدى اتفاق أفراد العينة مع عبارات كل محور.

١. محور رضا المستخدمين عن الخدمات:

- متوسط التقييم العام = ١٢,٤ (من ٥)، ما يشير إلى رضا مرتفع نسبيًا.
- أبرز العوامل التي نالت رضا المشاركين:
- سهولة الحجز والمواعيد (٤,٢٠).
- كفاءة الطاقم الطبي (٤,٣٥).
- النظافة العامة للمركز (٤,٤٠).

٢. محور الأمان:

- متوسط التقييم = ٣,٨٥، مما يدل على رضا جيد، ولكن أقل من محور الخدمة.
- البنود المتعلقة بتخزين المعلومات الطبية الإلكترونية بشكل آمن حصلت على أعلى تقييم (٤,٠٥).

٣. محور الخصوصية:

- متوسط = ٣,٧٦، وهو الأدنى نسبيًا بين المحاور.
- أبرز النقاط السلبية كانت تتعلق بتدخل بعض الموظفين غير المعنيين في معلومات المستخدم (٣,٤٠).

ثالثًا: اختبار الفرضيات

تم استخدام الانحدار البسيط وتحليل التباين لاختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى:

- “توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأمان في المركز ورضا المستخدمين.”
- النتيجة: تم قبول الفرضية، حيث تبين وجود علاقة طردية دالة ($P < 0.01$ ، $R = 0.63$).

الفرضية الثانية:

- “تؤثر خصوصية التعامل مع المستخدم بشكل معنوي في مستوى الرضا.”
- النتيجة: تم قبول الفرضية، وظهرت العلاقة ذات دلالة عند مستوى ($P < 0.05$) ومعامل تأثير ($R = 0.58$).

الفرضية الثالثة:

- “تتباين درجة رضا المستخدمين باختلاف متغيرات ديموغرافية مثل الجنس والعمر.”
- النتيجة:
 - لم توجد فروق دالة إحصائية بحسب الجنس.
 - وُجدت فروق في مستوى الرضا بحسب الفئة العمرية، لصالح الفئات من ٢٦-٤٠ عامًا.

رابعًا: أهم التوصيات

- بناءً على النتائج، توصي الدراسة بالآتي:
١. تعزيز بروتوكولات الخصوصية، خصوصًا في إجراءات التصوير وتوثيق الحالات التجميلية.
 ٢. تدريب الموظفين غير الطبيين على معايير سرية المعلومات وحسن التعامل مع بيانات المستخدمين.
 ٣. تحسين أنظمة حفظ البيانات من خلال استخدام برامج إدارة معلومات طبية مؤمنة ومعتمدة.
 ٤. زيادة وعي المراجعين بحقوقهم من خلال نشرات توعية داخل المركز.
 ٥. تخصيص موظف مسؤول عن الخصوصية ومراقبة الالتزام بالمعايير الأخلاقية.

خامسًا: أفكار للأبحاث المستقبلية

تقترح الدراسة إجراء دراسات مستقبلية في المحاور الآتية:

- مقارنة رضا المستخدمين بين المراكز الحكومية والخاصة.
- دراسة تأثير بيئة المركز (التصميم الداخلي، الإضاءة، الصوت) على الانطباع النفسي للمراجع.
- استخدام منهج نوعي (مقابلات أو مجموعات تركيز) لفهم التجربة الشخصية بعمق أكبر.
- دراسة العوامل الثقافية المؤثرة في توقعات الخصوصية بين الجنسين في البيئة العربية.

—

خلاصة الفصل

قدّم هذا الفصل تحليلاً دقيقاً وشاملاً لبيانات الاستبيان، مما أتاح اختبار فرضيات الدراسة وتفسير العلاقات بين المتغيرات. وقد أظهرت النتائج أن هناك ارتباطاً واضحاً بين شعور المستخدم بالأمان والخصوصية وبين مستوى رضاه عن خدمات المركز. كما تم تحديد بعض التحديات والمجالات التي يمكن تحسينها لضمان تجربة علاجية وتجميلية متميزة. وبناءً على هذه النتائج، تم تقديم عدد من التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية في مراكز الجلدية والتجميل.

أدوات الدراسة:

٧. استبيانات موجهة للعملاء .
٨. مقابلات شخصية مع المسؤولين.
٩. تحليل الوثائق.
١٠. **الموارد:** ستعتمد الدراسة على توافر معلومات ومقابلات مع المعنيين بإنشاء وإدارة المراكز الطبية.
١١. **الزمان:** ستقتصر الدراسة على فترة زمنية محددة (من 3 إلى 6 أشهر) لدراسة كيفية تطبيق هذه الفكرة.
١٢. **المكان:** تركز الدراسة على مراكز الجلد والتجميل في منطقة جغرافية معينة أو على المراكز في المدن الكبرى التي تشهد إقبالاً على هذه الخدمات.

الدراسات السابقة:

- دراسات حول إنشاء وإدارة المراكز الطبية:
- دراسة تحديات إنشاء وتشغيل المراكز الطبية التخصصية، مع التركيز على الموارد البشرية، التخطيط المالي، والبنية التحتية.
- أبحاث تناولت استراتيجيات تحسين كفاءة تشغيل المراكز الطبية من خلال دمج التكنولوجيا.
- دراسات تطبيق نظم إدارة الجودة مثل ISO في المراكز الطبية وتأثيرها على رضا المرضى .

2- دراسات عن خدمات الأمراض الجلدية :

- أبحاث حول تزايد الطلب على خدمات الأمراض الجلدية بسبب تغير نمط الحياة والمشاكل البيئية.
- دراسات تناولت استخدام تقنيات حديثة مثل الليزر والتقشير الكيميائي في علاج الأمراض الجلدية.
- تقييم فعالية مراكز الأمراض الجلدية في تقديم خدمات علاجية وتجميلية.

3-دراسات في مجال التجميل الطبي :

- أبحاث حول التحسينات التكنولوجية في مجال التجميل الطبي مثل استخدام الروبوتات والأجهزة المتقدمة.
- تقييم رضا العملاء عن الخدمات التجميلية المقدمة في المراكز الطبية.
- دراسات تناولت التكامل بين التخصصات الجلدية والتجميلية لتحسين تجربة المريض .

4-دراسات عن التحديات والتشغيل:

- أبحاث عن تحديات التمويل والاقتصاد في إنشاء مراكز طبية متخصصة.
- دراسات تناولت تدريب وتأهيل الكوادر الطبية في مجالات الأمراض الجلدية والتجميل.
- دراسات حول تأثير موقع المركز الطبي وخدماته على جذب العملاء.

الخلاصة

- إن إنشاء مركز طبي متخصص في أمراض الجلد والتجميل يمثل فرصة لتلبية احتياجات المجتمع في تقديم رعاية طبية وتجميلية متميزة، ويحتاج إلى دراسة متعمقة وتحليل لتحديد المتطلبات الأساسية. من خلال هذه الدراسة، يمكن أن نتعرف على التحديات والفرص المتاحة، كما نتمكن من بناء إطار عمل يساعد في تحقيق النجاح والاستدامة لهذا النوع من المراكز.

المراجع:

- 1- غانسفيسين، ر.، لياكو، آي آي، ثيودوريديس، أ.، ماكرانتوناكي، إ. وزوبوليس، C.C. 2012. استراتيجيات مكافحة الشيخوخة .
الجلد. الغدد الصماء الجلدية، 43 ، pp.308-319.
- IPMA، G.، 2015. خط الأساس للكفاءة الفردية. نيكيرك، هولندا، 432. صفحة 41 | 41
- ٢- ساشديف، م. وبريتو، جي آر، 2014. المتطلبات الأساسية لإعداد ممارسة جمالية. مجلة الجراحة الجلدية والجمالية ، ص167.
- ٣- سانسون، ر. أ. وسانسون، لوس أنجلوس، 2007. الجراحة التجميلية والقضايا النفسية. الطب النفسي إدغمنت 12 ، ص 65.
- ٤- زارينغام، د.ب. ديكاتس، ت. ، سليجبر، إتش بي وفيلتهويس، ب. زيادة استخدام توكسين البوتولينوم وحشو حمض الهyalورونيكس في الشباب البالغين. مجلة الأكاديمية الأوروبية للأمراض الجلدية والتنانيرية .
- 5-السعودي، فهد". (8102) الأمراض الجلدية والعلاج الطبي: أسس وتجارب". دار المعرفة.
- 6-الحربي ،عبد الله". (0202) التجميل الطبي وأثره على الصحة النفسية". مجلة الطب التجميلي.
- 7-السماري، أمل". (9102) مراكز التجميل: الاتجاهات الحديثة في علاج مشاكل البشرة". منشورات العلوم الصحية.
- ٨- العمري، يوسف". (1202) الممارسات الطبية الحديثة في علاج الأمراض الجلدية." دار الفكر الطبي.
- ٩- مركز التجميل الدولي". (2202) تطور مراكز الجلد والتجميل في العصر الحديث". المجلة الدولية لأبحاث الجلد.

استبيان رضا المستخدمين عن خدمات مركز طبي لأمراض الجلد والتجميل

أولاً: البيانات الديموغرافية

1. الجنس:

أنثى ☐ ذكر ☐

2. العمر:

أكثر من ٥٠ ☐ 41-50 ☐ 31-40 ☐ 20-30 ☐ أقل من ٢٠ ☐

3. هل سبق لك زيارة هذا المركز؟

لا ☐ نعم ☐

4. كم عدد الزيارات تقريباً؟

أكثر من ٣ مرات ☐ مرات 2-3 ☐ مرة واحدة ☐

ثانياً: جودة الخدمة الطبية

يرجى تقييم العبارات التالية باستخدام المقياس التالي: ١ = لا أوافق بشدة، ٥ = أوافق بشدة

الأطباء يمتلكون الكفاءة والخبرة الكافية - ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

المواعيد دقيقة ولا يوجد تأخير كبير - ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

تم شرح حالتي الصحية وخطة العلاج بوضوح - ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

الأدوات والتقنيات المستخدمة حديثة ومتطورة - ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

ثالثاً: الخصوصية والأمان

أشعر بالخصوصية الكاملة أثناء الاستشارات والعلاج - ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

يتم حفظ معلوماتي الطبية بشكل آمن - ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

طاقم العمل يلتزم بالسرية التامة - ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

توجد إجراءات واضحة لحماية بيانات المرضى - ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

رابعاً: رضا المستخدم العام

أنا راضٍ بشكل عام عن خدمات المركز - ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

سأوصي الآخرين بزيارة هذا المركز - ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

سأعود لزيارة المركز عند الحاجة مستقبلاً - ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5