

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص: ماجستير الإدارة الصحية



عنوان الرسالة

أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية

The Impact of Healthcare Service Quality on International Patient Satisfaction in Hospitals in
the Kingdom of Saudi Arabia

إعداد الطالب/ سعود عبدالعزيز البريكان

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

2026

الشكر والتقدير

الحمد لله أولاً وآخرًا، الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه تيسر إنجاز هذا البحث، فله سبحانه الحمد والشكر على ما أنعم به من توفيق وعون.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف على هذه الدراسة، لما قدمه من توجيهات علمية قيمة، وملاحظات بناءة، ودعم مستمر كان له بالغ الأثر في إنجاز هذا البحث وإخراجه بالصورة المرجوة. كما أتوجه بالشكر إلى أعضاء هيئة التدريس في برنامج ماجستير الإدارة الصحية، على ما قدموه من علم ومعرفة أسهمت في إثراء خبراتي العلمية والعملية طوال فترة الدراسة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى جميع المشاركين في هذه الدراسة، الذين خصصوا جزءًا من وقتهم للإجابة عن الاستبيان، وأسهموا بمشاركتهم في إنجاز هذا البحث، فلولا تعاونهم لما كان من الممكن الوصول إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

ولا يفوتني أن أعبر عن عظيم امتناني لأسرتي الكريمة، على دعمهم وتشجيعهم وصبرهم طوال فترة إعداد هذه الرسالة، وما قدموه من مساندة كان لها أثر كبير في تجاوز التحديات ومواصلة العمل حتى إتمام هذا البحث. وفي الختام، أسأل الله تعالى أن يجعل هذا العمل خالصًا لوجهه الكريم، وأن ينفع به الباحثين والمهتمين، وأن يسهم في تطوير جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المرضى الدوليين في المملكة العربية السعودية.

والله ولي التوفيق.

فهرس المحتويات:

المحتويات	الصفحة
الشكر والتقدير	2
فهرس المحتويات	3
قائمة الجداول	4
فهرس الأشكال	5
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	6
الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري	16
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	24
الفصل الرابع: النتائج والتوصيات	29
المراجع العربية	43
المراجع الأجنبية	44
الملاحق	45

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول (1-4)	الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة	36
جدول (2-4)	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)	37
جدول (3-4)	نتائج اختبار الفرضية الرئيسة للدراسة	40

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
34	المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الخدمات الصحية ومحور رضا المرضى الدوليين	شكل (1-4)

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

شهد قطاع الرعاية الصحية خلال العقود الأخيرة تطوراً كبيراً على المستويين المحلي والعالمي، وأصبحت جودة الخدمات الصحية من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقييم أدائها وتحقيق رضا المستفيدين. ولم يعد نجاح المؤسسات الصحية يقاس فقط بكفاءة الخدمات الطبية أو النتائج السريرية، بل أصبح يشمل جودة تجربة المريض منذ لحظة التواصل الأولى وحتى انتهاء رحلة العلاج والمتابعة اللاحقة، وهو ما أدى إلى تزايد الاهتمام بتطوير الخدمات الداعمة وتحسين تجربة المرضى بصورة شاملة.

وبالتزامن مع هذا التطور، شهدت خدمات المرضى الدوليين نمواً ملحوظاً في العديد من دول العالم، نتيجة ازدياد حركة السفر بغرض العلاج وارتفاع الطلب على الخدمات الصحية المتخصصة. وأصبحت المؤسسات الصحية تتنافس ليس فقط في تقديم الرعاية الطبية، وإنما أيضاً في تقديم تجربة علاجية متكاملة تراعي الجوانب التنظيمية والإنسانية والثقافية واللغوية التي يحتاجها المرضى القادمون من خارج بلدانهم. وقد ساهم ذلك في بروز مفهوم تجربة المريض الدولي (International Patient Experience) باعتباره أحد أهم المؤشرات المستخدمة لتقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة لهذه الفئة.

وفي المملكة العربية السعودية، يشهد القطاع الصحي تحولاً نوعياً في إطار مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي تسعى إلى رفع جودة الخدمات الصحية وتعزيز كفاءة القطاع الصحي وزيادة مساهمته في التنمية الاقتصادية. كما أولت الرؤية اهتماماً بتطوير الخدمات الصحية التخصصية ورفع القدرة التنافسية للمؤسسات الصحية، الأمر الذي أسهم في تعزيز مكانة المملكة كوجهة إقليمية لاستقبال المرضى الدوليين وتقديم خدمات صحية متقدمة وفق معايير عالمية.

ويعد المرضى الدوليون من الفئات التي تتطلب مستوى عالياً من التنسيق وجودة الخدمة، نظراً لاختلاف احتياجاتهم مقارنة بالمرضى المحليين، سواء فيما يتعلق بالتواصل، أو سرعة تقديم الخدمات، أو الإجراءات الإدارية، أو الدعم اللوجستي، أو مراعاة الاختلافات الثقافية واللغوية. ولذلك أصبح تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم عاملاً مؤثراً في مستوى رضاهم وفي الصورة الذهنية للمؤسسات الصحية على المستوى الدولي.

وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن جودة الخدمات الصحية تعد من أكثر العوامل تأثيراً في رضا المرضى، حيث أوضحت العديد من الدراسات وجود علاقة إيجابية بين تحسين جودة الخدمة وارتفاع مستوى رضا المستفيدين. ويعد نموذج SERVQUAL من أكثر النماذج استخداماً في قياس جودة الخدمات، إذ يعتمد على خمسة أبعاد رئيسية هي: الملموسية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف، والتي تستخدم على نطاق واسع في تقييم الخدمات الصحية وقياس مستوى رضا المرضى.

ومن خلال متابعة الأدبيات العلمية، يلاحظ أن معظم الدراسات السابقة ركزت على قياس جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى بصورة عامة، بينما لا تزال الدراسات التي تناولت المرضى الدوليين في سياق المستشفيات في المملكة العربية السعودية محدودة نسبياً، على الرغم من النمو المتزايد لهذا القطاع وأهميته الاستراتيجية. ومن هنا برزت الحاجة إلى إجراء دراسة تتناول أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين، بما يساهم في دعم المؤسسات الصحية بالمعلومات اللازمة لتطوير خدماتها وتحسين تجربة المرضى وفق أفضل الممارسات الدولية.

وانطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية، من خلال قياس أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL، وتحليل العلاقة بينها وبين مستوى رضا المرضى الدوليين، بما يساهم في تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الصحية وتعزيز جودة تجربة المرضى، ودعم الجهود الرامية إلى رفع تنافسية القطاع الصحي في المملكة.

-مشكلة الدراسة.

شهدت خدمات الرعاية الصحية المقدمة للمرضى الدوليين خلال السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً على المستوى العالمي، حيث أصبحت جودة الخدمات الصحية وتجربة المريض من العوامل الرئيسية التي تؤثر في اختيار المرضى للمؤسسات الصحية وفي مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة. ولم يعد تقييم المؤسسات الصحية يعتمد فقط على جودة الرعاية الطبية، بل أصبح يشمل جودة الخدمات المساندة وسهولة الإجراءات وسرعة الاستجابة والتواصل الفعال مع المرضى، لما لذلك من أثر مباشر على تجربة المريض بشكل عام.

وفي المملكة العربية السعودية، يشهد القطاع الصحي تحولاً متسارعاً في إطار مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي تسعى إلى تطوير جودة الخدمات الصحية، وتعزيز كفاءة المؤسسات الصحية، وزيادة قدرتها على المنافسة إقليمياً ودولياً. ويعد تطوير خدمات المرضى الدوليين أحد المجالات التي تحظى باهتمام متزايد، نظراً لما تمثله هذه الفئة من أهمية في دعم مكانة المملكة كمركز إقليمي لتقديم الخدمات الصحية المتخصصة.

وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتطوير الخدمات الصحية، فإن المرضى الدوليين يواجهون في بعض الأحيان تحديات تتعلق بسرعة الحصول على الخدمة، ووضوح المعلومات، والتواصل، وسهولة الإجراءات، ومستوى التنسيق بين الجهات المختلفة داخل المؤسسة الصحية. وقد تؤثر هذه العوامل في مستوى رضا المرضى، حتى في الحالات التي تكون فيها جودة الرعاية الطبية مرتفعة، مما يؤكد أن رضا المرضى الدوليين يتأثر بمجموعة من الأبعاد المرتبطة بجودة الخدمة وليس فقط بالنتائج العلاجية.

كما تشير الأدبيات العلمية إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، إلا أن معظم الدراسات السابقة ركزت على المرضى بصفة عامة، أو أجريت في بيئات صحية خارج المملكة العربية السعودية، في حين لا تزال الدراسات التي تناولت أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في المستشفيات السعودية محدودة، الأمر الذي يمثل فجوة بحثية تستدعي المزيد من الدراسة والتحليل، خاصة في ظل التوسع المستمر في برامج المرضى الدوليين وتزايد الاهتمام بتحسين تجربتهم العلاجية.

وتتمثل الفجوة بين الواقع والمأمول في أن المؤسسات الصحية تسعى إلى تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية وتحقيق مستويات مرتفعة من رضا المرضى الدوليين، إلا أن محدودية الدراسات المحلية التي تقيس أثر أبعاد جودة الخدمات الصحية على رضا هذه الفئة تجعل من الصعب تحديد الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التطوير، أو معرفة الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحسين تجربة المرضى الدوليين.

وانطلاقاً من ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى التعرف على مدى تأثير جودة الخدمات الصحية، ممثلة في أبعادها الرئيسية (الملموسية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف)، على مستوى رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية، بما يسهم في توفير نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الصحية وتحسين تجربة المرضى الدوليين.

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية؟

-أهمية الدراسة.

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها، الذي يتناول العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين، في ظل الاهتمام المتزايد بتطوير جودة الرعاية الصحية وتحسين تجربة المرضى على المستويين المحلي والدولي. كما تكتسب الدراسة أهميتها من كونها تتناول إحدى الفئات التي تحظى باهتمام متزايد في الأنظمة الصحية الحديثة، وهي فئة المرضى الدوليين، الذين تتطلب احتياجاتهم مستوى عالياً من جودة الخدمات والتنسيق والرعاية المتكاملة.

وتتضح أهمية الدراسة من خلال الجانبين الآتيين:

أولاً: الأهمية العلمية

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين، من خلال دراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ومستوى رضا المرضى الدوليين في سياق المستشفيات في المملكة العربية السعودية. كما تضيف الدراسة بعداً علمياً من خلال توظيف نموذج SERVQUAL في قياس جودة الخدمات الصحية وتحليل مدى تأثير أبعاده المختلفة على رضا المرضى الدوليين.

كما تسعى الدراسة إلى سد جانب من الفجوة البحثية التي أظهرتها الدراسات السابقة، حيث ركزت معظم البحوث على قياس جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى بصورة عامة، بينما تناول عدد محدود منها المرضى الدوليين، وخاصة في البيئة الصحية السعودية. ومن المتوقع أن تشكل نتائج هذه الدراسة مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية التي تتناول جودة الخدمات الصحية، وتجربة المرضى، والسياحة العلاجية، وإدارة الخدمات الصحية.

إضافة إلى ذلك، تقدم الدراسة إطاراً علمياً يجمع بين مفاهيم جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين في نموذج متكامل، بما يساهم في تعزيز المعرفة العلمية في مجال الإدارة الصحية، ويدعم الباحثين الراغبين في إجراء دراسات مستقبلية في هذا المجال.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها في دعم المؤسسات الصحية التي تقدم خدمات للمرضى الدوليين، من خلال تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في مستوى رضا المرضى، مما يساعد إدارات المستشفيات على تطوير الخدمات الصحية وتحسين جودة تجربة المرضى، بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية.

كما يمكن أن تساهم نتائج الدراسة في دعم متخذي القرار والعاملين في القطاع الصحي عند وضع الخطط والاستراتيجيات الهادفة إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين، وتطوير البرامج والسياسات التي تعزز رضاهم، بما ينعكس إيجاباً على سمعة المؤسسات الصحية وقدرتها على المنافسة في مجال الخدمات الصحية الدولية.

ومن المتوقع أيضاً أن تساعد نتائج الدراسة في تطوير أدوات لقياس جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين، بما يوفر للمؤسسات الصحية مؤشرات يمكن الاعتماد عليها في تقييم الأداء وتحسين الخدمات بصورة مستمرة. كما تتوافق هذه الدراسة مع التوجهات الوطنية الرامية إلى تطوير القطاع الصحي ورفع جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، من خلال تقديم نتائج علمية وتوصيات عملية يمكن الاستفادة منها في دعم المبادرات الرامية إلى تحسين تجربة المرضى وتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم.

-أهداف الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية، من خلال تحليل العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ومستوى رضا المرضى، وتقديم نتائج وتوصيات تساهم في تطوير الخدمات الصحية وتحسين تجربة المرضى الدوليين.

أولاً: الهدف العام

دراسة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

ثانياً: الأهداف الخاصة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.
2. قياس مستوى رضا المرضى الدوليين عن الخدمات الصحية المقدمة لهم.
3. تحليل أثر كل بعد من أبعاد جودة الخدمات الصحية (الملموسية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف) على مستوى رضا المرضى الدوليين.
4. تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحقيق رضا المرضى الدوليين، وترتيبها وفقاً لدرجة تأثيرها.
5. دراسة العلاقة الإحصائية بين جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا المرضى الدوليين.
6. التعرف على مدى اختلاف مستوى رضا المرضى باختلاف بعض الخصائص الديموغرافية للمشاركين، مثل العمر، والجنس، والجنسية، والمستوى التعليمي، إذا أظهرت البيانات ذلك.
7. تقييم مدى ملاءمة نموذج SERVQUAL في قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين في المستشفيات السعودية.
8. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات العملية التي تساعد إدارات المستشفيات على تطوير جودة الخدمات الصحية وتحسين تجربة المرضى الدوليين ورفع مستوى رضاهم.

-تساؤلات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

السؤال الرئيس:

ما أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية، وهي:

1. ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية؟
2. ما مستوى رضا المرضى الدوليين عن الخدمات الصحية المقدمة لهم؟
3. ما أثر بعد الملموسية (Tangibility) على رضا المرضى الدوليين؟
4. ما أثر بعد الاعتمادية (Reliability) على رضا المرضى الدوليين؟
5. ما أثر بعد سرعة الاستجابة (Responsiveness) على رضا المرضى الدوليين؟
6. ما أثر بعد الأمان (Assurance) على رضا المرضى الدوليين؟
7. ما أثر بعد التعاطف (Empathy) على رضا المرضى الدوليين؟
8. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين؟
9. هل تختلف مستويات رضا المرضى الدوليين باختلاف بعض الخصائص الديموغرافية للمشاركين في الدراسة؟
10. ما التوصيات التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية؟

- فروض الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة، وأهدافها، وتساؤلاتها، تسعى هذه الدراسة إلى اختبار مجموعة من الفروض الإحصائية التي تفسر العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: الفرضية الرئيسية

فرضية العدم: (H0)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

الفرضية البديلة: (H1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

ثانياً: الفرضيات الفرعية

الفرضية الأولى

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الملموسية (Tangibility) على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

H11: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الملموسية (Tangibility) على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

الفرضية الثانية

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية (Reliability) على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

H12: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية (Reliability) على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

الفرضية الثالثة

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء سرعة الاستجابة (Responsiveness) على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

H13: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء سرعة الاستجابة (Responsiveness) على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

الفرضية الرابعة

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان (Assurance) على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

H14: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان (Assurance) على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

الفرضية الخامسة

H05: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف (Empathy) على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

H15: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف (Empathy) على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

ثالثاً: الفرضيات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية

ولإثراء الدراسة، سيتم اختبار الفرضية الآتية:

H06: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المرضى الدوليين تعزى إلى الخصائص الديموغرافية للمشاركين (مثل الجنس، والعمر، والجنسية، والمستوى التعليمي).

H16: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المرضى الدوليين تعزى إلى الخصائص الديموغرافية للمشاركين (مثل الجنس، والعمر، والجنسية، والمستوى التعليمي).

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

تعتمد هذه الدراسة على نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL Model) الذي طوّره كل من Parasuraman, Zeithaml, and Berry، ويعد من أكثر النماذج استخداماً في قياس جودة الخدمات في مختلف القطاعات الخدمية، بما في ذلك قطاع الرعاية الصحية. ويقوم هذا النموذج على قياس جودة الخدمة من خلال مقارنة توقعات المستفيدين للخدمة بالإدراك الفعلي لمستوى الخدمة المقدمة لهم.

ويرتكز نموذج SERVQUAL على خمسة أبعاد رئيسية، هي:

1. الملموسية: (Tangibility) وتشمل المرافق والتجهيزات الطبية، والمظهر العام للمنشأة، واستخدام التقنيات الحديثة، والمظهر المهني للعاملين .
2. الاعتمادية: (Reliability) وتعبر عن قدرة المؤسسة الصحية على تقديم الخدمة بدقة وكفاءة والوفاء بما يتم الوعد به للمريض .
3. سرعة الاستجابة: (Responsiveness) وتشير إلى استعداد العاملين لتقديم الخدمة بسرعة والاستجابة لاحتياجات المرضى في الوقت المناسب .
4. الأمان: (Assurance) ويشمل كفاءة العاملين، وثقة المرضى بمقدمي الخدمة، والشعور بالأمان أثناء تلقي الرعاية الصحية .
5. التعاطف: (Empathy) ويقصد به اهتمام مقدمي الخدمة بالمرضى، وتقديم الرعاية الشخصية، ومراعاة احتياجات كل مريض وظروفه .

وقد تم اختيار هذا النموذج نظراً لانتشاره الواسع في الدراسات المتعلقة بقياس جودة الخدمات الصحية، وإثبات فعاليته في تفسير العلاقة بين جودة الخدمة ومستوى رضا المستفيدين في العديد من البيئات الصحية حول العالم. كما يتوافق هذا النموذج مع طبيعة الدراسة الحالية، التي تهدف إلى قياس أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

وسيتم في هذه الدراسة اعتماد أبعاد نموذج SERVQUAL بوصفها المتغير المستقل، بينما يمثل رضا المرضى الدوليين المتغير التابع، وذلك بهدف تحليل أثر كل بعد من أبعاد جودة الخدمة على مستوى رضا المرضى الدوليين، واختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

ويستند الباحث إلى هذا النموذج لكونه يوفر إطاراً علمياً متكاملاً يمكن من خلاله تقييم جودة الخدمات الصحية بصورة منهجية، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين بما يساهم في تعزيز تجربة المرضى الدوليين ودعم جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

يعد الإطار النظري والدراسات السابقة من أهم المكونات الأساسية في البحوث العلمية، حيث يساهمان في بناء الأساس العلمي للدراسة، وتوضيح المفاهيم المرتبطة بموضوعها، وربطها بالأدبيات العلمية والدراسات التي تناولت المتغيرات ذات العلاقة. كما يساعد استعراض الدراسات السابقة الباحث على التعرف على ما توصلت إليه الأبحاث السابقة، وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، والكشف عن الفجوات البحثية التي لا تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسة.

وتشهد جودة الخدمات الصحية اهتماماً متزايداً في الأدبيات العلمية، نظراً لدورها المحوري في تحسين كفاءة المؤسسات الصحية وتعزيز رضا المرضى. ومع التطور المستمر في أنظمة الرعاية الصحية وازدياد المنافسة بين المؤسسات الصحية على المستويين الإقليمي والدولي، أصبحت جودة الخدمات الصحية أحد أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقييم أدائها وتحسين تجربة المرضى. كما يعد رضا المرضى من المؤشرات الرئيسية التي تعكس مدى نجاح المؤسسات الصحية في تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم، ولا سيما المرضى الدوليين الذين تختلف احتياجاتهم عن المرضى المحليين من حيث الجوانب التنظيمية والثقافية واللغوية والخدمات الداعمة.

وانطلاقاً من أهمية هذا الموضوع، يهدف هذا الفصل إلى استعراض أبرز الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، مع التركيز على الدراسات التي بحثت العلاقة بين هذين المتغيرين، وذلك بهدف الاستفادة من نتائجها في دعم الدراسة الحالية، وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها، والوصول إلى الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

كما يتناول هذا الفصل الإطار النظري الذي تستند إليه الدراسة، من خلال عرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بجودة الخدمات الصحية، ورضا المرضى الدوليين، ونموذج SERVQUAL بوصفه الإطار العلمي الذي تعتمد عليه الدراسة في قياس جودة الخدمات الصحية وتحليل أثرها على مستوى رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية. ويهدف هذا العرض إلى بناء قاعدة علمية متينة تساعد في تفسير نتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء الأدبيات العلمية ذات الصلة.

-الدراسات السابقة

تمثل الدراسات السابقة أحد المكونات الأساسية في البحث العلمي، حيث تسهم في بناء الأساس العلمي للدراسة، والتعرف على أبرز ما توصلت إليه الأبحاث السابقة في موضوع البحث، بالإضافة إلى تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، والكشف عن الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بصورة كافية.

وقد تم الاطلاع على مجموعة من الدراسات العلمية العربية والأجنبية التي تناولت جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، مع التركيز على الدراسات التي بحثت العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين. وقد تم ترتيب الدراسات السابقة ترتيباً موضوعياً، بحيث يبدأ العرض بالدراسات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية، ثم الدراسات التي تناولت رضا المرضى، وأخيراً الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين، وذلك بهدف تحقيق تسلسل منطقي يسهل المقارنة بين نتائج الدراسات المختلفة، والاستفادة منها في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.

الدراسة الأولى

تناولت دراسة (Rahmatia 2025) أثر أبعاد نموذج SERVQUAL على رضا المرضى المنومين في المستشفيات، وهدفت إلى قياس مدى تأثير أبعاد جودة الخدمة الصحية على مستوى رضا المرضى. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبانة مبنية على نموذج SERVQUAL، ثم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن جميع أبعاد جودة الخدمة الخمسة كان لها تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية على رضا المرضى، كما تبين أن بعد التعاطف كان الأكثر تأثيراً، يليه الأمان ثم سرعة الاستجابة، مما يؤكد أهمية الاهتمام بالجوانب الإنسانية إلى جانب جودة الخدمات الطبية في تحسين تجربة المرضى.

علاقة الدراسة بالدراسة الحالية

تستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في اعتماد نموذج SERVQUAL إطاراً لقياس جودة الخدمات الصحية، كما تدعم نتائجها فرضية وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين.

الدراسة الثانية

أجرت دراسة (Healthcare Service Quality, Satisfaction and Loyalty in University Hospitals 2025) تحليلاً للعلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى وولائهم للمؤسسة الصحية، بهدف التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة في تعزيز رضا المرضى واستمرارهم في الاستفادة من خدمات المؤسسة الصحية. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام استبانة موجهة إلى المرضى في المستشفيات الجامعية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن أبعاد SERVQUAL الخمسة تؤثر بصورة مباشرة في مستوى رضا المرضى، كما تبين أن ارتفاع مستوى الرضا يسهم في زيادة ولاء المرضى للمؤسسة الصحية واستمرارهم في التعامل معها، مع وجود تأثير لبعض الخصائص الديموغرافية مثل العمر وعدد الزيارات السابقة.

علاقة الدراسة بالدراسة الحالية

تؤكد هذه الدراسة أهمية جودة الخدمات الصحية باعتبارها أحد العوامل الرئيسة المؤثرة في رضا المرضى، وهو ما يتفق مع أهداف الدراسة الحالية التي تسعى إلى قياس أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في المستشفيات السعودية.

الدراسة الثالثة

هدفت دراسة (Libdah 2026) إلى تحليل أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى وولائهم في المستشفيات الحكومية والخاصة، مع مقارنة تأثير أبعاد جودة الخدمة بين القطاعين. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، واستخدمت استبانة مبنية على نموذج SERVQUAL لجمع البيانات من المرضى، ثم تحليلها باستخدام نماذج الانحدار الإحصائي.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي لجميع أبعاد جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى، كما بينت أن تحسين جودة الخدمة يسهم بصورة مباشرة في تعزيز ثقة المرضى وولائهم للمؤسسات الصحية، بغض النظر عن نوع المستشفى، مع اختلاف درجة تأثير بعض الأبعاد بين المستشفيات الحكومية والخاصة.

علاقة الدراسة بالدراسة الحالية

تدعم هذه الدراسة الإطار النظري للدراسة الحالية من خلال تأكيدها أهمية جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المرضى، كما تعزز استخدام نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات الصحية وتحليل أثرها على رضا المرضى الدوليين.

مناقشة الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن موضوع جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى يُعد من الموضوعات التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات العلمية، لما له من دور محوري في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة الخدمات الصحية وتعزيز تجربة المريض. وقد تناولت الدراسات العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا المرضى من خلال نماذج ونظريات مختلفة، وكان نموذج SERVQUAL من أكثر النماذج استخدامًا في قياس جودة الخدمات الصحية، حيث يعتمد على خمسة أبعاد رئيسة هي: الملموسية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف.

وأظهرت نتائج معظم الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا المرضى، حيث أكدت أن تحسين جودة الخدمات يسهم بشكل مباشر في رفع مستوى رضا المرضى وتعزيز ثقتهم بالمؤسسات الصحية، كما ينعكس إيجاباً على سمعة المؤسسة وزيادة احتمالية عودة المرضى للاستفادة من خدماتها مرة أخرى.

كما اتفقت الدراسات السابقة على أن جميع أبعاد جودة الخدمات الصحية تؤثر بدرجات متفاوتة في رضا المرضى، إلا أن درجة تأثير كل بعد تختلف باختلاف طبيعة المجتمع محل الدراسة، ونوع المؤسسة الصحية، والبيئة التي أجريت فيها الدراسة. فقد أشارت بعض الدراسات إلى أن بعد التعاطف يعد الأكثر تأثيراً في رضا المرضى، في حين أكدت دراسات أخرى أهمية سرعة الاستجابة أو الاعتمادية باعتبارها من العوامل الأساسية التي تسهم في تحسين تجربة المريض ورفع مستوى رضاه.

ومن ناحية أخرى، اختلفت الدراسات السابقة في منهجياتها، حيث اعتمد بعضها على المنهج الوصفي التحليلي، بينما استخدمت دراسات أخرى مناهج كمية أو مختلطة، كما اختلفت أدوات جمع البيانات وأحجام العينات والمجتمعات المستهدفة، الأمر الذي أدى إلى اختلاف نسبي في نتائجها، رغم اتفاقها على وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

وعلى الرغم من أهمية هذه الدراسات، إلا أن معظمها ركز على المرضى بصفة عامة أو على مؤسسات صحية في دول مختلفة، بينما تناول عدد محدود منها المرضى الدوليين بوصفهم فئة لها احتياجات وتوقعات تختلف عن المرضى المحليين، سواء من حيث التواصل، أو الخلفية الثقافية، أو الخدمات المساندة، أو تجربة المريض خلال رحلته العلاجية.

ومن هنا تنطلق أهمية الدراسة الحالية، إذ تسعى إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية، بالاعتماد على نموذج SERVQUAL، وقياس أثر أبعاده الخمسة على مستوى رضا المرضى الدوليين، بما يتوافق مع توجهات المملكة العربية السعودية نحو تطوير جودة الخدمات الصحية وتعزيز تجربة المرضى وفق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها ركزت على فئة المرضى الدوليين، واعتمدت على بيانات ميدانية تم جمعها من خلال استبانة موجهة لهذه الفئة، كما استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، بما يسهم في تقديم نتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في تطوير جودة الخدمات الصحية وتحسين تجربة المرضى الدوليين في المملكة العربية السعودية.

وبناءً على ما سبق، استفاد الباحث من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، وتحديد متغيرات الدراسة، وصياغة الفرضيات، وتصميم أداة الدراسة، واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات، كما أسهمت تلك الدراسات في تحديد الفجوة البحثية التي سعت الدراسة الحالية إلى معالجتها، مما عزز من الأساس العلمي والمنهجي للبحث الحالي.

-الإطار النظري

يمثل الإطار النظري الأساس العلمي الذي تستند إليه الدراسة في تفسير العلاقة بين متغيراتها، حيث يساعد على توضيح المفاهيم الرئيسية المرتبطة بموضوع الدراسة، وربطها بالنظريات والنماذج العلمية التي تناولتها الأدبيات السابقة. كما يساهم في بناء تصور علمي يوضح طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين، ويدعم تفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها في الفصول اللاحقة.

وتتناول الدراسة الحالية مفهوم جودة الخدمات الصحية باعتباره المتغير المستقل، ورضا المرضى الدوليين باعتباره المتغير التابع، مع الاعتماد على نموذج SERVQUAL بوصفه الإطار النظري الرئيس لقياس جودة الخدمات الصحية وتحليل أثرها على مستوى رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

أولاً: مفهوم جودة الخدمات الصحية (Healthcare Service Quality)

تعد جودة الخدمات الصحية من المفاهيم الأساسية في إدارة الخدمات الصحية، وقد حظيت باهتمام واسع من قبل الباحثين ومقدمي الرعاية الصحية، نظراً لدورها في تحسين كفاءة المؤسسات الصحية وتعزيز رضا المرضى. ويشير مفهوم جودة الخدمات الصحية إلى قدرة المؤسسة الصحية على تقديم خدمات تلبي احتياجات المرضى وتوقعاتهم، من خلال توفير رعاية صحية آمنة وفعالة وفي الوقت المناسب، مع الالتزام بالمعايير المهنية والأخلاقية.

ولا يقتصر مفهوم الجودة على تقديم العلاج الطبي فحسب، بل يشمل جميع مراحل رحلة المريض داخل المؤسسة الصحية، بدءاً من سهولة الوصول إلى الخدمة، ووضوح الإجراءات، وسرعة الاستجابة، والتواصل الفعال، وحتى المتابعة بعد تقديم الخدمة، وهو ما يجعل جودة الخدمات الصحية أحد أهم المؤشرات المستخدمة في تقييم أداء المؤسسات الصحية.

ثانياً: مفهوم المرضى الدوليين (International Patients)

يقصد بالمرضى الدوليين الأشخاص الذين يسافرون من دولهم إلى دولة أخرى بهدف الحصول على خدمات صحية أو علاجية أو تشخيصية، سواء كانت هذه الخدمات ممولة من قبل حكوماتهم، أو شركات التأمين، أو على نفقتهم الخاصة. وتمثل هذه الفئة شريحة متنامية في قطاع الرعاية الصحية العالمي، نتيجة التطور الكبير في الخدمات الطبية وسهولة التنقل بين الدول.

ويتميز المرضى الدوليون بوجود احتياجات تختلف عن المرضى المحليين، حيث تشمل احتياجاتهم الجوانب الطبية والإدارية والثقافية واللغوية، الأمر الذي يتطلب من المؤسسات الصحية تقديم خدمات متكاملة تراعي هذه الاختلافات، وتساهم في تحسين تجربة المريض منذ بداية رحلته العلاجية وحتى انتهاء العلاج والعودة إلى بلده.

ثالثاً: مفهوم رضا المرضى (Patient Satisfaction)

يعد رضا المرضى أحد أهم مؤشرات جودة الخدمات الصحية، ويعبر عن مدى توافق الخدمات الصحية المقدمة مع توقعات المرضى واحتياجاتهم. ويستخدم رضا المرضى بصورة واسعة لتقييم أداء المؤسسات الصحية، وقياس مستوى جودة الخدمات المقدمة، وتحديد جوانب القوة والضعف التي تحتاج إلى تطوير.

ويتأثر رضا المرضى بعدد من العوامل، من أهمها جودة الرعاية الطبية، وكفاءة العاملين، وسرعة تقديم الخدمة، وسهولة الإجراءات، ووضوح المعلومات، وفعالية التواصل، والاهتمام باحتياجات المرضى. ولذلك أصبح رضا المرضى من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في برامج تحسين الجودة والاعتماد.

رابعاً: نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL Model)

يعد نموذج SERVQUAL الذي طوره Parasuraman و Zeithaml و Berry من أكثر النماذج استخداماً في قياس جودة الخدمات، وقد استخدم على نطاق واسع في العديد من القطاعات الخدمية، بما في ذلك قطاع الرعاية الصحية.

ويقوم النموذج على قياس جودة الخدمة من خلال مقارنة توقعات المستفيدين مع إدراكهم الفعلي لمستوى الخدمة المقدمة، ويعتمد على خمسة أبعاد رئيسية:

1- الملموسية (Tangibility)

تشير إلى الجوانب المادية المرتبطة بالخدمة، مثل المباني، والتجهيزات الطبية، والتقنيات المستخدمة، ونظافة المرافق، والمظهر العام للعاملين.

2- الاعتمادية (Reliability)

وتعبر عن قدرة المؤسسة الصحية على تقديم الخدمة بصورة صحيحة ودقيقة، والوفاء بالوعد المقدمة للمرضى، والالتزام بالمواعيد والإجراءات المتفق عليها.

3- سرعة الاستجابة (Responsiveness)

ويقصد بها استعداد العاملين لتقديم الخدمة بسرعة، والاستجابة لاحتياجات المرضى، وتقديم المساعدة في الوقت المناسب.

4- الأمان (Assurance)

يشمل مستوى المعرفة والخبرة لدى العاملين، وقدرتهم على بث الثقة والطمأنينة لدى المرضى، إضافة إلى المحافظة على سلامة المرضى وخصوصية معلوماتهم.

15-التعاطف (Empathy)

ويقصد به الاهتمام الشخصي بالمريض، وتفهم احتياجاته، واحترام ظروفه، وتقديم الرعاية بصورة إنسانية تراعي الفروق الفردية والثقافية.

خامساً: العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين

تشير الأدبيات العلمية إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا المرضى، حيث يساهم تحسين جودة الخدمات في تعزيز تجربة المرضى وزيادة ثقتهم بالمؤسسات الصحية. ويزداد تأثير جودة الخدمات بالنسبة للمرضى الدوليين نظراً لاحتياجاتهم الخاصة المرتبطة بالتواصل، والدعم اللوجستي، والاختلافات الثقافية واللغوية، مما يجعل جودة الخدمة عاملاً أساسياً في تشكيل انطباعهم عن المؤسسة الصحية. وبناءً على ذلك، تفترض الدراسة الحالية أن تحسين أبعاد جودة الخدمات الصحية، وفق نموذج SERVQUAL، يؤدي إلى رفع مستوى رضا المرضى الدوليين، وهو ما سيتم اختباره من خلال الدراسة الميدانية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة-

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها. وتعد المنهجية من أهم عناصر البحث العلمي، إذ توضح الإجراءات التي اتبعها الباحث في تصميم الدراسة، وجمع البيانات، وتحليلها، بما يساهم في ضمان دقة النتائج وموثوقيتها وإمكانية الاستفادة منها.

ويستعرض هذا الفصل نوع الدراسة والمنهج البحثي المناسب لطبيعة موضوعها، إضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وآلية اختيار المشاركين، وأداة جمع البيانات، والإجراءات المتبعة للتحقق من صدق الأداة وثباتها، إلى جانب الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

كما يتناول الفصل الإجراءات الأخلاقية التي سيحرص الباحث على الالتزام بها أثناء تنفيذ الدراسة، بما يضمن المحافظة على سرية بيانات المشاركين واحترام حقوقهم، والالتزام بالمبادئ الأخلاقية المتعارف عليها في البحوث العلمية.

ويهدف هذا الفصل إلى تقديم وصف واضح ومنظم للخطوات المنهجية التي سيتم اتباعها في تنفيذ الدراسة، بما يعزز من مصداقية النتائج، ويسهل على الباحثين والمهتمين فهم آلية إجراء الدراسة وإمكانية الاستفادة منها أو إعادة تطبيقها في دراسات مستقبلية.

-المنهجية وطرق البحث.

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الكمي (Quantitative Research Method) ، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يهدف إلى قياس أثر جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية، واختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

ويندرج هذا البحث ضمن الدراسات الوصفية التحليلية (Descriptive Analytical Research) ، إذ يركز على وصف واقع جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين، وتحليل العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا المرضى الدوليين، دون تدخل الباحث في المتغيرات محل الدراسة. ويعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والصحية التي تهدف إلى دراسة العلاقات بين المتغيرات واستخلاص النتائج المبينة على البيانات الميدانية.

وتعتمد الدراسة على جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان (Questionnaire) ، الذي سيتم تصميمه بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة، وبما يتوافق مع أبعاد نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات الصحية، إلى جانب مجموعة من البنود التي تقيس مستوى رضا المرضى الدوليين. وسيتم توزيع الاستبيان على عينة من المرضى الدوليين الذين تلقوا خدمات صحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية، وذلك بهدف الحصول على بيانات تعكس آرائهم وتقييمهم لجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم.

وتمر الدراسة بعدد من المراحل الرئيسية، تبدأ بمراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، ثم إعداد أداة الدراسة والتحقق من صدقها وثباتها، يلي ذلك جمع البيانات من أفراد العينة، ثم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

وتسعى الدراسة من خلال هذه المنهجية إلى توفير نتائج علمية دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين، بما يساهم في تقديم توصيات عملية تساعد المؤسسات الصحية على تطوير جودة خدماتها وتحسين تجربة المرضى الدوليين، وتعزيز قدرتها على تقديم خدمات صحية تتوافق مع أفضل الممارسات والمعايير الدولية.

-مجتمع البحث

يمثل مجتمع البحث جميع الأفراد الذين تنطبق عليهم خصائص الدراسة ويمكن تعميم نتائجها عليهم. وبناءً على طبيعة الدراسة الحالية، يتمثل مجتمع البحث في المرضى الدوليين الذين تلقوا خدمات صحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية خلال فترة إجراء الدراسة، سواء كانت هذه الخدمات في العيادات الخارجية أو التنويم أو الخدمات التشخيصية أو العلاجية، شريطة أن يكون المشاركون قد أكملوا تجربته العلاجية بما يمكنه من تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضاه عنها.

وقد تم اختيار هذه الفئة نظراً لارتباطها المباشر بموضوع الدراسة، حيث تسعى الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى الدوليين، باعتبارهم الفئة المستهدفة من البحث والقادرة على تقديم تقييم واقعي لتجربتهم مع الخدمات الصحية المقدمة.

ويشمل مجتمع البحث المرضى الدوليين بمختلف جنسياتهم، ومن الفئات العمرية البالغة (18 سنة فأكثر)، ممن تلقوا خدمات صحية في المستشفيات داخل المملكة العربية السعودية، مع مراعاة أن تكون لديهم القدرة على فهم أسئلة الاستبيان والإجابة عنها بصورة دقيقة، وأن تكون مشاركتهم في الدراسة طوعية وفقاً لمتطلبات أخلاقيات البحث العلمي.

-حدود البحث

تحدد هذه الدراسة بمجموعة من الحدود التي تحدد نطاقها، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على قياس أثر جودة الخدمات الصحية، ممثلة في أبعاد نموذج SERVQUAL (الملموسية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف)، على مستوى رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية، دون التطرق إلى متغيرات أخرى قد تؤثر في رضا المرضى مثل التكلفة أو النتائج السريرية أو العوامل الاقتصادية.

ثانياً: الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على المرضى الدوليين الذين تلقوا خدمات صحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية، ممن تبلغ أعمارهم (18) سنة فأكثر، ولديهم القدرة على تقييم تجربتهم الصحية والإجابة عن أسئلة الاستبيان.

ثالثاً: الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على المستشفيات في المملكة العربية السعودية التي تقدم خدمات صحية للمرضى الدوليين، دون الاقتصار على منطقة جغرافية محددة، بما يساهم في تحقيق قدر أكبر من تمثيل مجتمع الدراسة.

رابعاً: الحدود الزمنية

سيتم تطبيق الدراسة خلال عام 2026م، حيث سيتم جمع البيانات وتحليلها خلال الفترة المخصصة لإجراء الدراسة وفق الجدول الزمني المعتمد في برنامج الماجستير.

الفصل الرابع
النتائج والتوصيات

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل النتائج التي توصلت إليها الدراسة بعد الانتهاء من جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة، واختبار الفرضيات التي بُنيت عليها، والوصول إلى نتائج علمية تسهم في تحقيق أهداف البحث المتعلقة بدراسة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

وتُعد مرحلة تحليل البيانات من أهم مراحل البحث العلمي، إذ تمثل الحلقة التي تربط بين الإطارين النظري والتطبيقي للدراسة، حيث يتم من خلالها تحويل البيانات الأولية التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة إلى نتائج علمية قابلة للتفسير والاستنتاج. كما تساعد هذه المرحلة في الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وقياس مدى تأثير جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة على مستوى رضا المرضى الدوليين، بما يحقق أهداف الدراسة ويجيب عن تساؤلاتها بصورة موضوعية تستند إلى الأدلة الإحصائية.

ولتحقيق ذلك، اعتمد الباحث على تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for the Social Sciences - SPSS)، الذي يعد من أكثر البرامج استخدامًا في الدراسات الإدارية والصحية لما يتميز به من قدرة على إجراء التحليلات الإحصائية المختلفة بدقة وموثوقية. وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية بما يتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها، حيث شملت الإحصاءات الوصفية وصف خصائص أفراد عينة الدراسة، وحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، في حين استخدمت الأساليب الإحصائية الاستدلالية لاختبار فرضيات الدراسة وقياس قوة العلاقة بين متغيراتها.

كما يتضمن هذا الفصل التحقق من جودة أداة الدراسة من خلال قياس معامل الثبات والاتساق الداخلي، وذلك للتأكد من صلاحية الاستبيان للاستخدام في تحقيق أهداف الدراسة. ويلي ذلك عرض نتائج تحليل استجابات أفراد العينة لكل محور من محاور الدراسة، ثم اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة، مع تفسير النتائج في ضوء الأدبيات العلمية والدراسات السابقة والإطار النظري الذي استندت إليه الدراسة.

وقد روعي في عرض النتائج أن تكون منظمة ومتسلسلة بما يسهل على القارئ فهمها وتفسيرها، حيث تبدأ بعرض الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، ثم الانتقال إلى تحليل محاور الاستبيان، واختبار الفرضيات، وصولاً إلى استخلاص النتائج الرئيسية التي تمثل الأساس الذي ستبنى عليه التوصيات العملية والمقترحات البحثية. كما تم دعم النتائج بالجدول الإحصائية التي توضح قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط ونتائج الاختبارات الإحصائية، بما يعزز من وضوح النتائج ودقتها.

ويختتم هذا الفصل بعرض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي أسهمت في تفسير العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين، ومن ثم تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تستفيد منها المؤسسات الصحية في تطوير جودة الخدمات المقدمة للمرضى الدوليين، إلى جانب عدد من المقترحات التي يمكن أن

تشكل منطلقاً لدراسات مستقبلية تتناول الموضوع من زوايا مختلفة، بما يسهم في دعم المعرفة العلمية وتطوير ممارسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

-تحليل البيانات

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة من أفراد عينة البحث، تمت مراجعة جميع الاستبيانات للتحقق من اكتمالها وصلاحياتها للتحليل الإحصائي، كما تم استبعاد الاستبيانات غير المكتملة لضمان دقة النتائج وموثوقيتها. وبعد ذلك، تم ترميز البيانات وإدخالها إلى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for the Social Sciences – SPSS)، والذي يعد من أكثر البرامج استخداماً في تحليل البيانات في الدراسات الإدارية والصحية.

وقد اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية التي تتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها. ففي الجانب الوصفي، تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات المشاركين تجاه محاور الدراسة، والمتمثلة في أبعاد جودة الخدمات الصحية الخمسة (الملموسية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف)، إضافة إلى محور رضا المرضى الدوليين.

وللتحقق من جودة أداة الدراسة، تم قياس الاتساق الداخلي للاستبيان باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، وذلك للتأكد من درجة ثبات فقرات الاستبيان وموثوقيتها، حيث يعد هذا الاختبار من أكثر الاختبارات شيوعاً في الدراسات التي تعتمد على الاستبيانات.

كما تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين، إضافة إلى قياس العلاقة بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا المرضى. ولقياس أثر جودة الخدمات الصحية في رضا المرضى الدوليين واختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية للدراسة، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression Analysis)، مع اعتماد مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للحكم على معنوية النتائج الإحصائية.

وقد تم عرض نتائج التحليل الإحصائي في هذا الفصل بصورة منظمة، حيث يبدأ الفصل بعرض الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، يلي ذلك عرض نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة، ثم تحليل محاور الدراسة، واختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية، مع تفسير النتائج في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها والإطار النظري والدراسات السابقة، وصولاً إلى استخلاص النتائج التي بنيت عليها التوصيات والمقترحات.

-النتائج

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة وتحليلها باستخدام برنامج SPSS، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة، ومستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين، ومستوى رضاهم، إضافة إلى اختبار الفرضيات الرئيسة والفرعية للدراسة.

وقد بلغ عدد الاستبيانات التي تم جمعها (135) استبانة، وبعد مراجعتها والتأكد من اكتمالها، تم استبعاد (24) استبانة لعدم اكتمال بياناتها، واعتمدت الدراسة على (111) استبانة مكتملة، والتي تمثل عينة الدراسة الفعلية المستخدمة في التحليل الإحصائي.

الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

تم تحليل الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، والتي شملت العمر، والجنس، والجنسية، والمستوى التعليمي، وذلك بهدف التعرف على خصائص المشاركين في الدراسة.

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب العمر

أظهرت نتائج التحليل أن الفئة العمرية (30-40) سنة (كانت الأعلى تمثيلاً بين أفراد العينة، تلتها الفئة العمرية (50-60) سنة)، ثم الفئة (20-30) سنة)، في حين جاءت الفئة العمرية (70-80) سنة (كأقل الفئات تمثيلاً). ويدل ذلك على أن غالبية المشاركين في الدراسة كانوا من الفئات العمرية متوسطة العمر، وهي الفئة الأكثر استفادة من الخدمات الصحية الدولية.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

أظهرت النتائج أن عدد الذكور بلغ 76 مشاركاً بنسبة تقارب 68.5%، بينما بلغ عدد الإناث 35 مشاركة بنسبة تقارب 31.5%.

وتشير هذه النتيجة إلى أن الذكور كانوا الأكثر مشاركة في الدراسة مقارنة بالإناث.

ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنسية

بينت النتائج أن المشاركين ينتمون إلى عدة جنسيات، وكانت الجنسية الكويتية الأكثر تمثيلاً، تلتها الجنسية البحرينية، ثم الجنسية القطرية، إضافة إلى مشاركين من جنسيات عربية وآسيوية أخرى مثل الإمارات، وعمان، والعراق، ومصر، والجزائر، واليمن، وسوريا، والسودان، وباكستان، والفلبين، ولبنان. ويعكس هذا التنوع تنوع المرضى الدوليين المستفيدين من الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يحملون درجة جامعية، يليهم الحاصلون على الثانوية العامة، ثم حملة الدراسات العليا، في حين شكل الحاصلون على درجة الدكتوراه أقل نسبة من أفراد العينة. ويشير ذلك إلى أن أغلب المشاركين يتمتعون بمستوى تعليمي جيد، الأمر الذي يعزز قدرتهم على تقييم جودة الخدمات الصحية والإجابة عن أسئلة الاستبيان بصورة دقيقة.

اختبارات أداة الدراسة

تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.

وأظهرت نتائج التحليل أن قيمة معامل كرونباخ ألفا للاستبيان ككل بلغت 0.938، وهي قيمة مرتفعة، مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، وأنها مناسبة للاستخدام في اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها.

نتائج التحليل الوصفي لمحاور الدراسة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة بهدف التعرف على مستوى استجابات أفراد العينة.

وأظهرت النتائج أن المتوسط العام لمحور جودة الخدمات الصحية بلغ (4.14 من 5)، وهو ما يشير إلى أن أفراد العينة يرون أن مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم كان مرتفعاً.

كما بلغ المتوسط العام لمحور رضا المرضى الدوليين (4.28 من 5)، وهو ما يعكس ارتفاع مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية التي تلقوها في المستشفيات محل الدراسة.

وتشير هذه النتائج إلى أن المشاركين لديهم انطباع إيجابي تجاه جودة الخدمات الصحية، وأن هذا الانطباع انعكس بصورة واضحة على مستوى رضاهم عن التجربة العلاجية.

نتائج الدراسة

بعد تحليل البيانات الخاصة بعينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين، إضافة إلى اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة.

نتائج التحليل الوصفي لمحاور الدراسة

أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن جميع محاور جودة الخدمات الصحية حصلت على متوسطات حسابية مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة كانت لديهم تصورات إيجابية تجاه جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم.

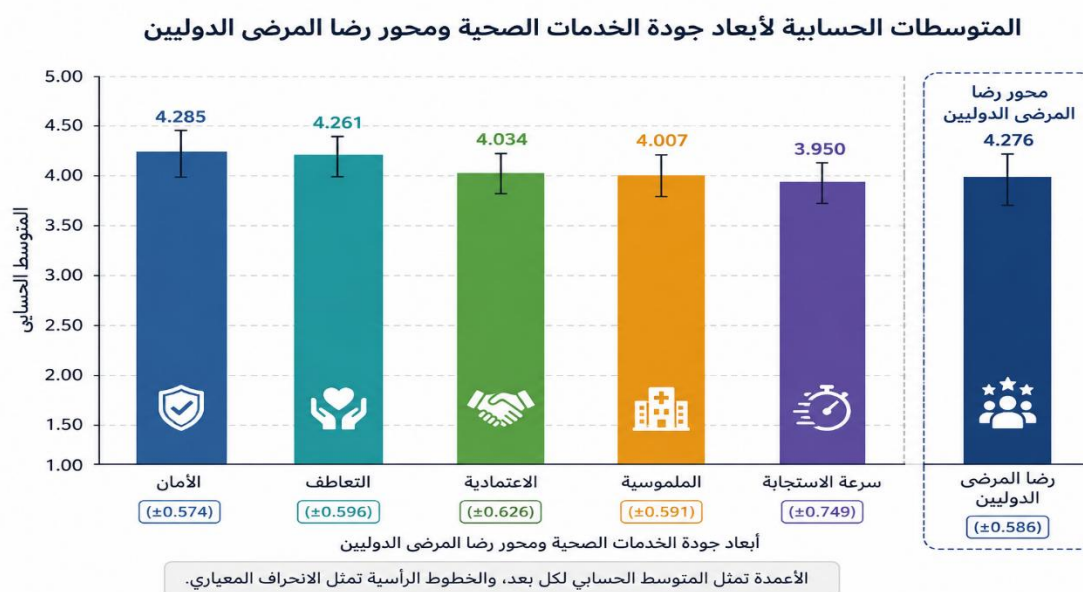
وقد جاء بعد الأمان في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.285 وانحراف معياري 0.574، مما يشير إلى ارتفاع مستوى ثقة المرضى في كفاءة مقدمي الرعاية الصحية وشعورهم بالأمان أثناء تلقي الخدمات الصحية.

وجاء بعد التعاطف في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.261 وانحراف معياري 0.596، وهو ما يعكس شعور المرضى باهتمام مقدمي الخدمة باحتياجاتهم واحترامهم وتقديم الرعاية الإنسانية المناسبة.

أما بعد الاعتمادية فقد بلغ متوسطه 4.034 وانحراف معياري 0.626، بينما بلغ متوسط الملموسية 4.007 وانحراف معياري 0.591، في حين سجل بعد سرعة الاستجابة أقل متوسط بين الأبعاد الخمسة، حيث بلغ 3.950 وانحراف معياري 0.749، إلا أنه لا يزال ضمن المستوى المرتفع، مما يدل على رضا المرضى عن سرعة تقديم الخدمات مع وجود فرصة للتحسين مقارنة بالأبعاد الأخرى.

وبالنسبة لمحور رضا المرضى الدوليين، فقد بلغ المتوسط الحسابي 4.276 والانحراف المعياري 0.586، وهو ما يشير إلى ارتفاع مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية التي تلقوها في المستشفيات محل الدراسة.

وبشكل عام، تشير هذه النتائج إلى أن المرضى الدوليين ينظرون بإيجابية إلى جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم، وأن مستوى رضاهم عن تجربتهم العلاجية كان مرتفعاً.



نتائج استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان

عند تحليل فقرات الاستبيان بصورة منفصلة، تبين أن أعلى متوسط حسابي كان لفقرة:

"كان الفريق الطبي يتمتع بالكفاءة والخبرة".

حيث بلغ متوسطها 4.450، مما يدل على أن المرضى يثقون بدرجة كبيرة في كفاءة الكوادر الطبية.

كما جاءت فقرة:

"تم التعامل معي باحترام".

بمتوسط بلغ 4.405، وهو ما يعكس جودة تعامل مقدمي الخدمة مع المرضى الدوليين.

في المقابل، سجلت فقرة:

"كانت اللوحات والإرشادات داخل المستشفى واضحة".

أقل متوسط حسابي بلغ 3.532، تلتها فقرة:

"كانت إجراءات الدخول والخروج سريعة".

بمتوسط 3.550، مما يشير إلى وجود مجال لتحسين الجوانب التنظيمية والإرشادية والإدارية داخل المستشفيات.

وتعكس هذه النتائج أن المرضى كانوا أكثر رضا عن الجوانب المرتبطة بالكفاءة المهنية والتعامل الإنساني، بينما كانت ملاحظاتهم تتركز بصورة أكبر على الإجراءات التنظيمية والخدمات المساندة.

اختبار ثبات أداة الدراسة

للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة ودرجة الاتساق الداخلي بين فقراتها، تم استخدام معامل كرونباخ ألفا

(Cronbach's Alpha)، والذي يعد من أكثر الأساليب الإحصائية استخداماً في الدراسات التي تعتمد على

الاستبيانات، حيث يقيس مدى اتساق إجابات أفراد العينة على فقرات كل محور من محاور الدراسة، إضافة إلى الاستبيان ككل.

وتشير الأدبيات الإحصائية إلى أن قيمة معامل كرونباخ ألفا التي تزيد على (0.70) تعد مقبولة، بينما تشير القيم التي تتجاوز (0.80) إلى مستوى مرتفع من الثبات، أما القيم التي تزيد على (0.90) فتدل على درجة عالية جداً من الاتساق الداخلي، مما يعكس جودة أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة.

وقد أظهرت نتائج التحليل أن قيمة معامل كرونباخ ألفا للاستبيان ككل بلغت (0.938)، وهي قيمة مرتفعة جداً، مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، وأن فقرات الاستبيان تقيس المفاهيم المستهدفة بصورة متجانسة وموثوقة.

ويعكس هذا المستوى المرتفع من الثبات جودة تصميم الاستبيان، ويؤكد إمكانية الاعتماد على البيانات التي تم جمعها في إجراء التحليلات الإحصائية واختبار فرضيات الدراسة، الأمر الذي يعزز من مصداقية النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (4-1)

المحور	عدد البنود	معامل كرونباخ ألفا	مستوى الثبات
الملموسية (Tangibility)	5	0.718	جيد
الاعتمادية (Reliability)	5	0.821	جيد جداً
سرعة الاستجابة (Responsiveness)	5	0.834	جيد جداً
الأمان (Assurance)	5	0.842	جيد جداً
التعاطف (Empathy)	5	0.855	جيد جداً
رضا المرضى الدوليين	5	0.937	ممتاز
جودة الخدمات الصحية (كافة الأبعاد)	25	0.918	ممتاز
الاستبيان كاملاً	30	0.938	ممتاز

يتضح من نتائج اختبار الثبات أن جميع محاور الدراسة حققت قيمة مرتفعة لمعامل كرونباخ ألفا، حيث تراوحت القيم بين (0.718) و 0.937^{**} ، وهي جميعها أعلى من الحد الأدنى المقبول إحصائياً (0.70)، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة جيدة إلى ممتازة من الاتساق الداخلي والثبات.

وقد سجل محور رضا المرضى الدوليين أعلى قيمة لمعامل كرونباخ ألفا بلغت (0.937)، مما يعكس مستوى مرتفعاً جداً من الاتساق بين فقرات هذا المحور. كما بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا لمحور جودة الخدمات الصحية بجميع أبعاده (0.918)، بينما بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا للاستبيان ككل (0.938)، وهي قيمة مرتفعة جداً تؤكد أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية، وأنها صالحة للاستخدام في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن الاعتماد على أداة الدراسة في قياس متغيرات البحث، كما تعزز هذه النتائج من موثوقية التحليلات الإحصائية والنتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة.

14.3.4 اختبار فرضيات الدراسة

تهدف هذه الفقرة إلى اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بأثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية. وقد تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة، كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression Analysis) لقياس أثر أبعاد جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين. وتم اعتماد مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للحكم على معنوية النتائج.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسة

تنص الفرضية الرئيسة على ما يلي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين جودة الخدمات الصحية ككل ورضا المرضى الدوليين، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r = 0.783$)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} < 0.001$)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن جودة الخدمات الصحية تؤثر بشكل دال إحصائياً في رضا المرضى الدوليين، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار ($B = 0.953$)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.613$)، مما يعني أن جودة الخدمات الصحية تفسر ما نسبته 61.3% من التغير في رضا المرضى الدوليين.

وبناءً على ذلك، يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية.

جدول (4-2)

نتائج اختبار الفرضية الرئيسة

القرار	Sig.	t	R ²	B	معامل الارتباط r	المتغير المستقل
قبول الفرضية البديلة	<0.001	13.148	0.613	0.953	0.783	جودة الخدمات الصحية ككل

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

ثانياً: اختبار الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى: أثر الملموسية على رضا المرضى الدوليين

تنص الفرضية على ما يلي:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية على رضا المرضى الدوليين.

H11: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية على رضا المرضى الدوليين.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الملموسية ورضا المرضى الدوليين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.561$)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} < 0.001$) كما أظهر تحليل الانحدار أن بعد الملموسية له أثر دال إحصائياً على رضا المرضى، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار ($B = 0.556$)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.315$).

وبناءً على ذلك، يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية على رضا المرضى الدوليين.

الفرضية الفرعية الثانية: أثر الاعتمادية على رضا المرضى الدوليين

تنص الفرضية على ما يلي:

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية على رضا المرضى الدوليين.

H12: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية على رضا المرضى الدوليين.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الاعتمادية ورضا المرضى الدوليين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.588$)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} < 0.001$) كما أظهر تحليل الانحدار أن بعد الاعتمادية يؤثر بشكل دال إحصائياً على رضا المرضى، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار ($B = 0.550$)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.345$).

وبناءً على ذلك، يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية على رضا المرضى الدوليين.

الفرضية الفرعية الثالثة: أثر سرعة الاستجابة على رضا المرضى الدوليين

تنص الفرضية على ما يلي:

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد سرعة الاستجابة على رضا المرضى الدوليين.

H13: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد سرعة الاستجابة على رضا المرضى الدوليين.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد سرعة الاستجابة ورضا المرضى الدوليين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.636$)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} < 0.001$) كما أظهر تحليل الانحدار أن بعد سرعة الاستجابة له أثر دال إحصائياً على رضا المرضى، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار ($B = 0.497$)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.404$).

وبناءً على ذلك، يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء سرعة الاستجابة على رضا المرضى الدوليين.

الفرضية الفرعية الرابعة: أثر الأمان على رضا المرضى الدوليين

تنص الفرضية على ما يلي:

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان على رضا المرضى الدوليين.

H14: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان على رضا المرضى الدوليين.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الأمان ورضا المرضى الدوليين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.459$)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} < 0.001$) كما أظهر تحليل الانحدار أن بعد الأمان يؤثر بشكل دال إحصائياً على رضا المرضى، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار ($B = 0.469$)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.211$).

وبناءً على ذلك، يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان على رضا المرضى الدوليين.

الفرضية الفرعية الخامسة: أثر التعاطف على رضا المرضى الدوليين

تنص الفرضية على ما يلي:

H05: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على رضا المرضى الدوليين.

H15: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على رضا المرضى الدوليين.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين بعد التعاطف ورضا المرضى الدوليين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.747$)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} < 0.001$) كما أظهر تحليل الانحدار أن بعد التعاطف له أثر دال إحصائياً على رضا المرضى، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار ($B = 0.735$)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.558$).

وبناءً على ذلك، يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على رضا المرضى الدوليين.

جدول (4-3)

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

القرار	Sig.	t	R ²	B	معامل الارتباط r	المتغير المستقل	الفرضية
قبول الفرضية البديلة	<0.001	7.073	0.315	0.556	0.561	اللموسية	الفرضية الأولى
قبول الفرضية البديلة	<0.001	7.583	0.345	0.550	0.588	الاعتمادية	الفرضية الثانية
قبول الفرضية البديلة	<0.001	8.604	0.404	0.497	0.636	سرعة الاستجابة	الفرضية الثالثة
قبول الفرضية البديلة	<0.001	5.401	0.211	0.469	0.459	الأمان	الفرضية الرابعة
قبول الفرضية البديلة	<0.001	11.739	0.558	0.735	0.747	التعاطف	الفرضية الخامسة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

ملخص اختبار الفرضيات

تشير نتائج اختبار الفرضيات إلى وجود أثر دال إحصائياً لجميع أبعاد جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين، حيث كانت جميع قيم الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) كما أظهرت النتائج أن بعد التعاطف كان الأكثر ارتباطاً وتأثيراً في رضا المرضى الدوليين، يليه بعد سرعة الاستجابة، ثم الاعتمادية، ثم اللموسية، وأخيراً الأمان من حيث قوة العلاقة.

وتدل هذه النتائج على أن جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة تمثل عاملاً مهماً في تشكيل مستوى رضا المرضى الدوليين، وأن تحسين تجربة المرضى لا يعتمد فقط على الجوانب الطبية، بل يتأثر أيضاً بجوانب التواصل، والاهتمام الشخصي، وسرعة الاستجابة، والثقة، وتنظيم بيئة الخدمة الصحية.

-التوصيات

في ضوء النتائج الإحصائية التي توصلت إليها الدراسة، وما أبداه المرضى الدوليون من ملاحظات ومقترحات حول تجربتهم العلاجية، يوصي الباحث بما يلي:

1. المحافظة على المستوى المرتفع لجودة الخدمات الصحية الذي أظهرته نتائج الدراسة، والاستمرار في دعم الكفاءات الطبية والإدارية وتطويرها، بما يسهم في الحفاظ على مستوى رضا المرضى الدوليين.

2. إعطاء أولوية لتطوير جانب التعاطف والتواصل مع المرضى، وذلك من خلال تدريب الكوادر الصحية والإدارية على مهارات التواصل الفعال، والاستماع الجيد، واحترام الخلفيات الثقافية المختلفة، نظراً لأن نتائج الدراسة أظهرت أن هذا البعد كان الأكثر تأثيراً في رضا المرضى الدوليين .
3. تحسين سرعة الإجراءات الإدارية والخدمية، والعمل على تقليل أوقات الانتظار في التسجيل والمواعيد وإنهاء الإجراءات، استجابةً لما أشار إليه عدد من المرضى في ملاحظاتهم، ولتعزيز تجربة المريض منذ بداية رحلته العلاجية وحتى انتهائها .
4. تطوير اللوحات الإرشادية داخل المستشفيات، وتوفيرها بعدة لغات، مع تحسين وسائل التوجيه داخل المنشآت الصحية، حيث أظهرت بعض الملاحظات وجود حاجة إلى تسهيل الوصول إلى الأقسام والخدمات .
5. تعزيز خدمات الترجمة والدعم اللغوي للمرضى الدوليين، سواء من خلال مترجمين مؤهلين أو وسائل ترجمة إلكترونية، لضمان فهم المرضى للخطة العلاجية والتعليمات الطبية وتقليل أي عوائق في التواصل .
6. تطوير قنوات التواصل مع المرضى قبل الزيارة و أثناءها وبعدها، بما يشمل تزويدهم بالمعلومات اللازمة، ومتابعة استفساراتهم، والتواصل معهم بعد انتهاء العلاج، بما يعزز شعورهم بالاهتمام والاستمرارية في الرعاية .
7. الاستفادة من ملاحظات المرضى بصورة منهجية، من خلال إنشاء نظام دوري لتحليل استبيانات الرضا والملاحظات المفتوحة، وربط نتائجها بخطة التحسين المستمر ومؤشرات الأداء .
8. الاستمرار في تطوير الخدمات الرقمية المخصصة للمرضى الدوليين، مثل حجز المواعيد، واستعراض الخطة العلاجية، والحصول على التقارير الطبية، والتواصل مع الفرق الطبية إلكترونياً، بما يساهم في تحسين تجربة المريض ورفع مستوى رضاه .
9. تعزيز برامج الجودة والاعتماد الدولي، والاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تطوير السياسات والإجراءات الخاصة بخدمات المرضى الدوليين، بما يحقق أفضل الممارسات العالمية في تجربة المريض .
10. ترسيخ ثقافة التحسين المستمر من خلال مراجعة نتائج استطلاعات رضا المرضى بشكل دوري، وتحويل الملاحظات المتكررة إلى خطط تنفيذية قابلة للقياس، بما يضمن تحسين جودة الخدمات الصحية واستدامة رضا المرضى الدوليين.

مقترحات لدراسات مستقبلية

يوصي الباحث بإجراء عدد من الدراسات المستقبلية التي تسهم في استكمال الجوانب التي لم تتناولها الدراسة الحالية، ومن أبرزها:

1. إجراء دراسات مماثلة في مناطق مختلفة من المملكة العربية السعودية، بهدف مقارنة نتائجها وقياس مدى اختلاف مستوى رضا المرضى الدوليين بين المناطق الصحية .
2. دراسة أثر التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية في تحسين تجربة المرضى الدوليين ورفع مستوى رضاهم .
3. دراسة العلاقة بين جودة الخدمات الصحية وولاء المرضى الدوليين، ومدى تأثير ذلك في إعادة اختيار المؤسسات الصحية أو التوصية بها للآخرين .
4. إجراء دراسات مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية فيما يتعلق بجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين .
5. توسيع نطاق الدراسة مستقبلاً بإضافة متغيرات أخرى، مثل جودة التواصل، والكفاءة الثقافية، والخدمات اللوجستية، والتكلفة العلاجية، لقياس أثرها في رضا المرضى الدوليين.

المراجع

-المراجع العربية-

- البكري، ثامر ياسر. (2017). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء (الطبعة الثانية). عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الخضيرى، محسن أحمد. (2018). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية. القاهرة، مصر: إيتراك للنشر والتوزيع.
- السلي، علي. (2016). إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المؤسسات الصحية. الرياض، المملكة العربية السعودية: مكتبة الشقري.
- العساف، صالح بن حمد. (2020). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية (الطبعة الثالثة). الرياض، المملكة العربية السعودية: دار الزهراء للنشر.
- القحطاني، سالم بن سعيد، العامري، أحمد بن سالم، وآخرون. (2020). منهجية البحث العلمي. الرياض، المملكة العربية السعودية: مكتبة العبيكان.

التقارير التي تم الاستناد إليها

- وزارة الصحة السعودية. (2024). التقرير السنوي لوزارة الصحة. الرياض، المملكة العربية السعودية.
- برنامج تحول القطاع الصحي. (2024). تقرير إنجازات برنامج تحول القطاع الصحي ضمن رؤية المملكة 2030. الرياض، المملكة العربية السعودية.

مراجع تم استخدامها في المنهجية

- العساف، صالح بن حمد. (2020). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية (الطبعة الثالثة). الرياض: دار الزهراء.
- القحطاني، سالم بن سعيد، وآخرون. (2020). منهجية البحث العلمي. الرياض: مكتبة العبيكان.

- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2019). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(6), 1015–1032.
- Global Healthcare Accreditation. (2024). *Medical Travel Program Standards*. Global Healthcare Accreditation.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- 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.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students* (8th ed.). Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). Wiley.
- World Health Organization. (2024). *World Health Statistics 2024*. World Health Organization.

الملاحق

-الاستبانة

استبيان

أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية

تعليمات:

يرجى اختيار درجة موافقتك على كل عبارة كالتالي:

1 لا أوافق بشدة، 2 لا أوافق، 3 محايد، 4 أوافق، 5 أوافق بشدة

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

العمر: ☐ 18-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ أكثر من 50

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

الجنسية: _____

المستوى التعليمي: ☐ ثانوي أو أقل ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا ☐ دكتورا

أولاً: الملموسية

ملاحظات	5	4	3	2	1	العبارة
						كانت مرافق المستشفى نظيفة ومنظمة
						كانت الأجهزة والتجهيزات الطبية حديثة ومناسبة
						كان مظهر العاملين بالمستشفى احترافياً
						كانت اللوحات والإرشادات داخل المستشفى واضحة
						كانت بيئة المستشفى مريحة ومناسبة للمرضى

ثانياً: الاعتمادية

ملاحظات	5	4	3	2	1	العبارة
						تم تقديم الخدمة الصحية بالشكل الصحيح من أول مرة.
						التزم المستشفى بالمواعيد المحددة.
						كانت الإجراءات الطبية دقيقة ومنظمة.
						تم تنفيذ الوعود المقدمة لي.
						أثق في الخدمات الصحية التي تلقيتها.

ثالثاً: سرعة الاستجابة

ملاحظات	5	4	3	2	1	العبارة
						كان الموظفون يستجيبون لاحتياجاتي بسرعة.
						تم الرد على استفساراتي بوضوح.
						تم تقديم المساعدة عند الحاجة دون تأخير.
						كانت إجراءات الدخول والخروج سريعة.
						كان الفريق الطبي متاحاً عند الحاجة.

رابعاً: الأمان

ملاحظات	5	4	3	2	1	العبارة
						شعرت بالأمان أثناء تلقي الرعاية الصحية.
						كان الفريق الطبي يتمتع بالكفاءة والخبرة.
						تم شرح حالتي الطبية بطريقة واضحة.
						تم الحفاظ على خصوصية معلوماتي.
						كنت واثقاً من القرارات العلاجية المقدمة لي.

خامساً: التعاطف

ملاحظات	5	4	3	2	1	العبارة
						اهتم الفريق الطبي باحتياجاتي الشخصية.
						تم التعامل معي باحترام.
						أخذ مقدمو الخدمة الوقت الكافي للاستماع لي.
						تمت مراعاة احتياجاتي الثقافية أو اللغوية.
						شعرت بأنني محل اهتمام طوال فترة العلاج.

القسم الثالث: رضا المرضى الدوليين

ملاحظات	5	4	3	2	1	العبارة
						أنا راضٍ عن جودة الخدمات الصحية التي تلقيتها
						كانت تجربتي العلاجية أفضل مما توقعت
						أنصح الآخرين بتلقي العلاج في هذا المستشفى
						إذا احتجت إلى العلاج مرة أخرى فسأختار هذا المستشفى
						بشكل عام، أنا راضٍ عن تجربتي العلاجية في هذا المستشفى

المستخلص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الصحية في رضا المرضى الدوليين في مستشفيات المملكة العربية السعودية، من خلال قياس العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الصحية المتمثلة في الملموسية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف، وبين مستوى رضا المرضى الدوليين، وذلك في ظل الاهتمام المتزايد بتطوير القطاع الصحي وتحسين تجربة المريض بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من المرضى الدوليين الذين تلقوا خدمات صحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية. وقد تم توزيع الاستبيان على أفراد العينة، وبعد مراجعة الاستبانات والتأكد من اكتمالها، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، مع توظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، شملت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل كرونباخ ألفا، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الدوليين جاء بمستوى مرتفع، كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة لهم. وبينت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى الدوليين، كما تبين أن جميع أبعاد جودة الخدمات الصحية تؤثر بصورة إيجابية في مستوى الرضا، وكان بعد التعاطف الأكثر تأثيراً، يليه سرعة الاستجابة، ثم الاعتمادية، بينما جاءت بقية الأبعاد بمستويات مرتفعة كذلك.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير جودة الخدمات الصحية، وتعزيز مهارات التواصل والتعاطف لدى مقدمي الرعاية الصحية، وتحسين سرعة الإجراءات والخدمات المساندة، وتطوير خدمات الترجمة والتواصل مع المرضى الدوليين، إضافة إلى الاستفادة من ملاحظات المرضى في وضع خطط التحسين المستمر، بما يساهم في تعزيز تجربة المرضى الدوليين ورفع مستوى رضاهم، ودعم تنافسية القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الصحية، رضا المرضى الدوليين، جودة الخدمة، SERVQUAL، المستشفيات، المملكة العربية السعودية.

Abstract

This study aimed to investigate the impact of healthcare service quality on the satisfaction of international patients in hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia by examining the relationship between the dimensions of healthcare service quality, namely **Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy**, and the level of international patient satisfaction. This study was conducted in light of the increasing emphasis on improving healthcare services and enhancing patient experience in alignment with the objectives of **Saudi Vision 2030**.

The study adopted a **quantitative research approach** and utilized a questionnaire as the primary instrument for data collection. The questionnaire was distributed to a sample of international patients who had received healthcare services in hospitals across the Kingdom of Saudi Arabia. After reviewing the completed questionnaires and ensuring their completeness, the collected data were analyzed using the **Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)**. Descriptive and inferential statistical methods were employed, including frequencies, percentages, means, standard deviations, Cronbach's Alpha, Pearson Correlation Coefficient, and Linear Regression Analysis.

The findings revealed that the overall level of healthcare service quality provided to international patients was **high**, and the overall level of patient satisfaction was also high. Furthermore, the results demonstrated a **statistically significant positive relationship** between healthcare service quality and international patient satisfaction. All dimensions of healthcare service quality had a positive effect on patient satisfaction, with **Empathy** being the most influential dimension, followed by **Responsiveness** and **Reliability**, while the remaining dimensions also showed high levels of influence.

Based on these findings, the study recommends the continuous improvement of healthcare service quality by enhancing communication skills and empathy among healthcare providers, improving the efficiency and speed of healthcare procedures and supporting services, strengthening translation and communication services for international patients, and utilizing patients' feedback to develop continuous quality improvement plans. These efforts are expected to enhance the overall experience and satisfaction of international patients while supporting the competitiveness of the healthcare sector in the Kingdom of Saudi Arabia.

Keywords: Healthcare Service Quality, International Patient Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Hospitals, Kingdom of Saudi Arabia.

Midocean University

College of Management

Department : Master of Health Administration



**The Impact of Healthcare Service Quality on International Patient Satisfaction in Hospitals in
the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

Saud Abdulaziz Albraikan

Supervised by:

Prof. Alfaisal Abdulhamid

Prof. Fayez Grad

Year:2026