

عنوان البحث

تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية : دراسة حالة لمستشفيات  
وزارة الصحة في مدينة الرياض

إعداد الطالب/

ياسر علي مستور عسيري

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

٢٠٢٣

## مقدمة :

تُعد جودة الرعاية الصحية من أهم المؤشرات التي تُقاس بها فعالية النظم الصحية وتواجه المستشفيات الحكومية تحديات كبيرة في تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية بسبب محدودية الموارد وزيادة الطلب على الخدمات تهدف هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في بعض مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض

### مشكلة الدراسة :

رغم جهود وزارة الصحة لتحسين جودة الرعاية الصحية لا تزال هناك شكاوى متكررة من المرضى حول التأخير في الخدمات ونقص الكوادر وضعف التواصل

## أهمية الدراسة :

- تزويد صانعي القرار بمعلومات تستند إلى الواقع الميداني
- تعزيز مفاهيم الجودة في المستشفيات الحكومية
- دعم الاتجاه نحو الاعتماد الصحي

## أهداف الدراسة:

- تقييم مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية
- تحليل جودة الرعاية الصحية باستخدام نموذج SERVQUAL
- تقديم توصيات لتحسين جودة الخدمات الصحية

### تساؤلات الدراسة:

- ما هو مستوى رضا المرضى؟
- ما أبعاد الجودة الأكثر تأثيراً؟
- هل تختلف جودة الخدمة حسب القسم؟

## فروض الدراسة :

يتناول هذا الفصل مفاهيم جودة الرعاية الصحية وأهمية قياسها ويركز على نموذج SERVQUAL الذي يُعد من أشهر الأدوات المستخدمة في تقييم جودة الخدمات

- مفهوم جودة الرعاية الصحية

- أهمية قياس الجودة

- نموذج SERVQUAL

- مراجعة دراسات سابقة

## الدراسات السابقة :

- Parasuraman وآخرون (١٩٨٨) وضعوا نموذج SERVQUAL بخمسة أبعاد لقياس جودة الخدمة وهو الأساس الذي تبنته معظم الدراسات اللاحقة.
  - Babakus & Mangold (١٩٩٢) عدّلوا SERVQUAL ليتوافق مع بيئة المستشفيات، مؤكدين أن بعض الأبعاد تحتاج تفسيراً خاصاً بالرعاية الصحية.
  - Al-Doghaither & Saeed (٢٠٠٠) مسح رضا المستفيدين في مراكز الرعاية الأولية بجدة؛ أبرزوا ضعف تنظيم المواعيد رغم الرضا العام المقبول.
  - Andaleeb (٢٠٠١) دراسة لثلاثة مستشفيات في دولة نامية؛ خلّصت إلى أن جودة التواصل مع المرضى هي العامل الأقوى في رفع الرضا.
  - Al Borie & Damanhour (٢٠١٣) تحليل SERVQUAL في مستشفيات جدة (حكومية وخاصة) أوضحت قصوراً في زمن الانتظار وسلوك التمريض.
  - Al Fraihi & Latif (٢٠١٦) تقييم عيادات خارجية بالمنطقة الشرقية سجلت أكبر فجوة سلبية في الاستجابة والتعاطف.
  - عبدالله (٢٠٢٠) دراسة ماجستير على مستشفى الملك فهد بالهفوف؛ أكدت أن الاستجابة هي أضعف الأبعاد بينما المظهر الخارجي هو الأقوى.
- الفجوة المشتركة : معظم الدراسات السعودية والعالمية تشير إلى ضعف بُعدي «الاستجابة» و«التعاطف» ما يبرز الحاجة لتحسين سرعة الخدمة ومهارات التواصل الإنساني مع المرضى

## المنطلقات النظرية للدراسة :

تتطلب هذه الدراسة من مبدأ أن جودة الخدمات الصحية يمكن قياسها بشكل علمي باستخدام نموذج SERVQUAL وأن تحقيق رضا المرضى هو هدف استراتيجي للمنشآت الصحية الحكومية مما يجعل قياس أبعاد الجودة أمرًا أساسيًا لتحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الصحية الوطنية

## المنهجية وطرق البحث :

- نوع الدراسة : كمية وصفية
- المجتمع والعينة : مرضى في 3 مستشفيات حكومية بالرياض
- أداة الدراسة : استبيان مبني على نموذج SERVQUAL
- طرق التحليل SPSS : المتوسطات اختبار T و ANOVA

## أدوات الدراسة:

الأداة

الغرض

استبيان SERVQUAL

قياس جودة الخدمة من منظور المرضى

SPSS

تحليل البيانات واختبار الفرضيات الإحصائية

### حدود الدراسة:

يجب التنويه إلى أن هذه الدراسة لها عدة حدود أبرزها اقتصارها على مستشفيات حكومية بمدينة الرياض خلال فترة زمنية محدودة واعتمادها على منهج كمي باستخدام استبيان SERVQUAL موجه للمرضى فقط وعلى الرغم من دقة التصميم فإن هذه الحدود قد تؤثر على تعميم النتائج مما يستدعي إجراء دراسات مماثلة في مناطق وبيئات صحية مختلفة لاستكمال الصورة الشاملة

## المراجع:

- وزارة الصحة السعودية، تقارير الأداء
- Parasuraman et al (1988) SERVQUAL model.
- منظمة الصحة العالمية (WHO)
- دراسات علمية من قواعد بيانات مثل PubMed و Scopus