

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

اثر جودة خدمات الرعاية الصحية على رضا المستخدمين "دراسة
تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض

إعداد الطالب/

محمد يثيم الغنزي

241001326

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

3.....	مقدمة:
5.....	مشكلة الدراسة:
6.....	أهمية الدراسة:
8.....	أهداف الدراسة:
8.....	تساؤلات الدراسة:
9.....	فروض الدراسة:
11	نموذج الدراسة
12	الدراسات السابقة:
22	المنطلقات النظرية للدراسة:
23	المنهجية وطرق البحث:
23	مصادر جمع البيانات
24	أدوات الدراسة :
24	حدود الدراسة :
25	المراجع:

مقدمة:

جودة خدمات الرعاية الصحية هي محور اهتمام المجتمعات والحكومات حول العالم. فالرعاية الصحية الجيدة تشكل أحد أهم العناصر الأساسية لضمان رفاهية المواطنين وتمكينهم من العيش بصحة جيدة. في السنوات الأخيرة، شهد مجال الرعاية الصحية تغييرات ملحوظة على صعيد جودة الخدمات المقدمة وكفاءة الأنظمة الصحية. على المستوى العالمي، تتفاوت مستويات جودة الرعاية الصحية بين مختلف الدول، وتتأثر بعوامل عديدة كالوضع الاقتصادي والاجتماعي وسياسات الحكومات وتوفر الموارد والكوادر الطبية المؤهلة. في البلدان المتقدمة، ظهرت تحسينات ملموسة في نوعية الخدمات الصحية، بفضل الاستثمارات الضخمة في البنى التحتية الطبية والتكنولوجيا الحديثة وتطوير برامج التأمين الصحي الشاملة. لكن لا تزال هناك تحديات كبيرة في العديد من البلدان النامية والفقيرة، حيث تعاني أنظمة الرعاية الصحية من نقص التمويل والموارد وسوء التوزيع الجغرافي للمرافق الطبية. (أحمد، 2021).

على المستوى المحلي، شهدت الخدمات الصحية في بلدنا تطورات ملحوظة في السنوات الأخيرة، مع إدخال برامج إصلاح طموحة وتخصيص استثمارات كبيرة لتحسين البنية التحتية الصحية وتطوير الموارد البشرية. لكن ما زالت هناك فجوات كبيرة في جودة الخدمات بين المناطق الحضرية والريفية، وبين القطاعين العام والخاص. كما أن تفاوت مستويات التأمين الصحي يؤثر بشكل كبير على إمكانية الوصول إلى الرعاية الصحية الجيدة لدى جميع شرائح المجتمع. في المجمل، تحقيق جودة عالية للخدمات الصحية وضمان الوصول إليها بشكل عادل وشامل، هو تحد كبير يواجه صناعات السياسات والمختصين في مجال الرعاية الصحية في مختلف أنحاء العالم. ويتطلب ذلك المزيد من

الجهود والاستثمارات لتطوير البنى التحتية والموارد البشرية وتعزيز آليات التمويل والتنظيم في هذا القطاع الحيوي. (عينوس، 2022).

رضا المستخدمين هو محور اهتمام المنظمات والشركات في مختلف المجالات، فهو المؤشر الرئيسي الذي يعكس مدى نجاح المنتجات والخدمات المقدمة في تلبية احتياجات العملاء والمستخدمين. في ظل التنافسية المتزايدة والتطورات التكنولوجية السريعة، أصبح رضا المستخدمين عنصراً حاسماً في تحديد نجاح أي منظمة أو علامة تجارية. على المستوى العالمي، ازداد اهتمام الشركات بقياس مستويات رضا عملائها واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها باستمرار. فقد أثبتت الدراسات أن العملاء الراضين هم أكثر ولاءً للعلامات التجارية ويميلون إلى إجراء المزيد من المعاملات معها. كما أن توفير تجربة إيجابية للمستخدمين يساهم في بناء سمعة قوية للشركة وجذب المزيد من العملاء الجدد. (غواري، 2021).

على المستوى المحلي، تتزايد الجهود المبذولة من قبل الشركات والمنظمات لقياس مستويات رضا مستخدميها والعمل على تحسينها. وتشمل هذه الجهود إجراء استطلاعات رأي دورية ونشر مؤشرات قياس رضا المستخدمين بشكل منتظم. كما تتبنى العديد من الشركات البرامج والمبادرات الهادفة إلى تحسين تجربة العملاء، مثل تسهيل إجراءات الخدمة، وتوفير قنوات اتصال أكثر فعالية، وتطوير الموظفين المسؤولين عن خدمة العملاء. (عبدالحميد، 2020).

على الرغم من هذه الجهود، ما زالت هناك تحديات كبيرة في مجال قياس وتحسين رضا المستخدمين. فالعوامل المؤثرة على تجربة العملاء متعددة وتختلف من قطاع إلى آخر، كما أن التطورات التكنولوجية المستمرة تفرض متطلبات جديدة باستمرار. لذلك تتطلب إدارة رضا المستخدمين نهجاً شاملاً وجهوداً متواصلة من قبل المنظمات لفهم احتياجات عملائها وتلبيتها بشكل

أفضل. في عالم اليوم، تعد جودة الرعاية الصحية عاملاً حاسماً في تحديد مستوى رضا المرضى وتصورهم عن المؤسسات الطبية. فالعناية الطبية الفعالة والخدمات المتميزة التي تلبي احتياجات المستفيدين هي أساس نجاح أي منشأة رعاية صحية في تحقيق رضا عملائها. (Al-Saoub, 2021).

تعتبر مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض إحدى المؤسسات الرائدة في تقديم خدمات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. وقد أولت هذه المدينة الطبية اهتماماً كبيراً بجودة خدماتها وتحسين تجربة المرضى على مر السنوات الماضية. (Al-Saoub, 2021).

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على اثر جودة خدمات الرعاية الصحية بأبعادها (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - التعاطف) على رضا المستخدمين "دراسة تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

مشكلة الدراسة:

يعتبر قطاع الرعاية الصحية من القطاعات الحيوية والمهمة في أي مجتمع، حيث يلعب دوراً محورياً في المحافظة على صحة وسلامة الأفراد. في السنوات الأخيرة، شهد هذا القطاع تطورات وتحسينات كبيرة في مختلف الدول، وذلك بهدف تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية تلبي احتياجات المرضى والمستفيدين. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات وصعوبات في تحقيق مستويات عالية من رضا المستخدمين عن الخدمات الصحية المقدمة.

تتمثل المشكلة البحثية في هذه الدراسة في التعرف على أثر جودة خدمات الرعاية الصحية على مستوى رضا المستخدمين في مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض. فعلى الرغم من الجهود المبذولة لتطوير وتحسين الخدمات الصحية في هذه المؤسسة، إلا أن هناك تباين

في مستويات رضا المرضى والمراجعين عن هذه الخدمات. لذلك، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أهم أبعاد جودة الخدمات الصحية المؤثرة على رضا المستخدمين، وذلك بهدف تقديم توصيات لتعزيز جودة الخدمات وزيادة مستوى الرضا لدى المستفيدين.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على أثر جودة خدمات الرعاية الصحية وأبعادها (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - التعاطف) على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث إن تحقيق رضا المستخدمين عن جودة خدمات الرعاية الصحية يعد من أهم التحديات التي تواجه مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض. في هذا السياق، تبرز أهمية إدارة عمليات تقديم الرعاية الصحية كأحد الحلول الرئيسية لضمان تحقيق هذا الرضا.

إدارة عمليات تقديم الرعاية الصحية تمثل متغيراً حيوياً في تحقيق الرضا المنشود. عندما تكون هناك إدارة فعالة لهذه العمليات، من حيث ضبط الوقت والتكلفة والجودة، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على قدرة المدينة الطبية في تلبية احتياجات المرضى والمستفيدين من الخدمات الصحية. كما أن الإدارة الجيدة لهذه العمليات تساعد في تعزيز كفاءة تقديم الخدمات الصحية وبالتالي تحقيق أهداف الجودة المنشودة وزيادة رضا المستخدمين. إن تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض من شأنه تعزيز الثقة والولاء لدى المرضى والمستفيدين، مما ينعكس إيجاباً على سمعة المدينة وقدرتها على جذب المزيد من المرضى في المستقبل. وبالتالي،

فإن هذه الدراسة تُعد ذات أهمية بالغة في تحقيق أهداف المدينة الطبية وتعزيز مكانتها كمؤسسة رائدة في مجال الرعاية الصحية.

الأهمية العلمية: تأتي أهمية دراسة أثر جودة خدمات الرعاية الصحية على رضا المستخدمين في مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض من الناحية العملية في مدى استفادة إدارة المستشفى من النتائج والتوصيات التي ستتوصل إليها الدراسة. فمستوى رضا المرضى والمراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى يُعد مؤشراً رئيسياً على جودة هذه الخدمات، والذي بدوره ينعكس على سمعة المستشفى ومكانته بين المؤسسات الصحية المماثلة.

تحتل جودة الخدمات الصحية بأهمية كبيرة في القطاع الصحي، كونها إحدى الركائز الأساسية لتحقيق الرعاية الصحية الفعالة والمستدامة. فالارتقاء بمستوى جودة الخدمات الطبية والتمريضية والإدارية في المستشفى، وتلبية توقعات المرضى وتحقيق رضاهم، سيساهم بشكل كبير في تعزيز سمعة المستشفى وجذب المزيد من المراجعين والحفاظ عليهم. هذا بالإضافة إلى الدور الهام الذي تلعبه المستشفيات في الاقتصاد الوطني من حيث توفير فرص عمل كبيرة وتقديم خدمات صحية تُساهم في رفع مستوى الصحة العامة للمجتمع. إن دراسة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستخدمين في مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني ستكون ذات أهمية بالغة في تحديد جوانب القوة والضعف في الخدمات المقدمة، وتقديم توصيات لتحسين وتطوير هذه الخدمات بما يلبي توقعات المراجعين ويعزز من سمعة المستشفى وموقعه الريادي في القطاع الصحي.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر جودة خدمات الرعاية الصحية وأبعادها (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - التعاطف) على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

➤ معرفة أثر الملموسية على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة

الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

➤ معرفة أثر الاعتمادية على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة

الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

➤ معرفة أثر الاستجابة على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة

الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

➤ معرفة أثر الأمان على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة الملك

عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

➤ معرفة أثر التعاطف على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة

الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو اثر جودة خدمات الرعاية الصحية وأبعادها (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - التعاطف) على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالى:

➤ السؤال الفرعي الأول: كيف يؤثر الملموسية على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة

تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض؟

➤ السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير الاعتمادية على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده

دراسة تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض؟

➤ السؤال الفرعي الثالث: كيف يؤثر الاستجابة على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة

تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض؟

➤ السؤال الفرعي الرابع: كيف يؤثر الأمان على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة

تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض؟

➤ السؤال الفرعي الخامس: كيف يؤثر التعاطف على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده

دراسة تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض؟

فروض الدراسة:

بناء على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات

الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$)
(لجودة التطبيق الخاص بخدمات الرعاية الصحية وأبعادها (الملموسية – الاعتمادية – الاستجابة
– الأمان – التعاطف) على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة الملك
عبدالعزیز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

– الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$)
(للملموسية على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة الملك
عبدالعزیز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

– الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$)
(للاعتمادية على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة الملك
عبدالعزیز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

– الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$)
(للاستجابة على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة الملك
عبدالعزیز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

– الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$)
(للأمان على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة الملك
عبدالعزیز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

– الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(a \leq 0.05)$)
للتعاطف على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزیز
الطبية للحرس الوطني بالرياض.

نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على اثر جودة خدمات الرعاية الصحية وأبعادها (الملموسية

- الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - التعاطف) على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية

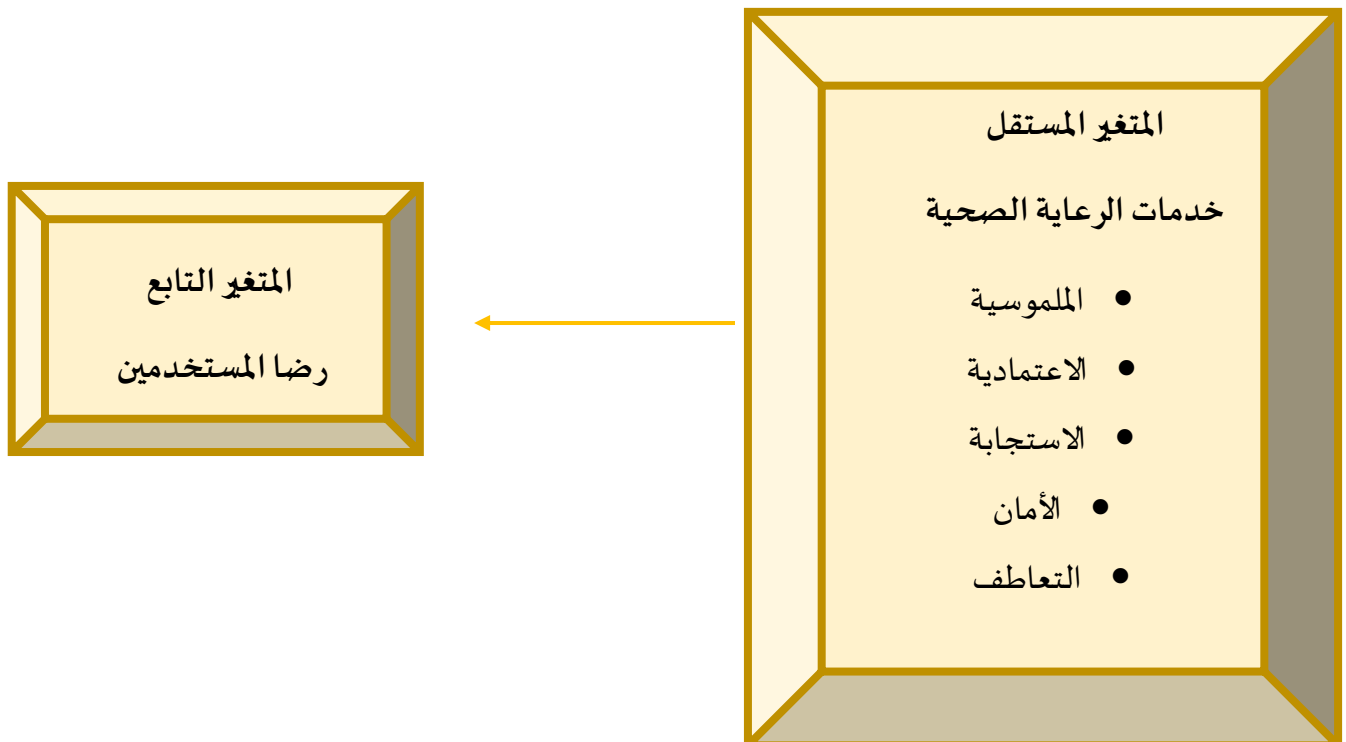
على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض. ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: خدمات الرعاية الصحية وأبعادها (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة

- الأمان - التعاطف).

- المتغير التابع: رضا المستخدمين بأبعادها مجمعة.

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



الدراسات السابقة:

دراسة (قاسم، 2021) بعنوان:

عوامل النجاح الحاسمة لإدارة الرعاية الصحية الشاملة: دراسة حالة في مركز القدس

الصحي لطب الأسرة / الموصل

هدف البحث في شقه النظري إلى عمل إحاطة بأساليب الرعاية الصحية الشاملة المتبعة في بعض دول العالم من أجل تقديم خدمة صحية حقيقية ومتكاملة والتعمق في دراسة برنامج طب الأسرة نظريا وعمليا كمدخل رئيس لتحقيق هذه الغاية. تكمن المشكلة في عدم وجود نظام صحي متكامل ومنظم على مستوى وزارة الصحة العراقية، وأن تبعثر الجهود في مستويات الرعاية الصحية الثلاثة (الأول، والثاني والثالث) وعدم وجود تنسيق واضح ومنظم فيما بينها أدى إلى هدر كبير في الطاقات وضياح كبير في الجهود ناهيك عن خسائر في أرواح البشر. تقوم فرضية البحث على أساس أنه لو تم تطبيق برنامج طب الأسرة بشكله الصحيح والمتكامل وتحققت عوامل نجاحه الحرجة لأدى ذلك إلى بلوغ الأهداف في تحقيق رعاية صحية شاملة وحقيقية وبأقل كلفة. ويعد تأثير العوامل في التجارب الدولية ومقارنتها مع الواقع من حيث الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة العراقية من جهة وتقييم تنفيذها من جهة ثانية تم تأثير توافر العوامل وبنسب فوق المتوسط في مجملها، مع تأثير بعض الحالات التي تباينت من حيث مواقف ذوي العلاقة والتي ربما تعود إلى طبيعة عملهم في تنفيذ برنامج طب الأسرة. ومما يجدر ذكره أيضا تم تقديم مجموعة من المقترحات من أهمها، السعي نحو زيادة الوعي المجتمعي من أجل تحقيق أهداف برنامج طب الأسرة سعيا لتحقيق الرعاية الصحية الشاملة ورفع المستوى الصحي لجميع الأفراد والأسر وبأقل التكاليف.

دراسة (عينوس، 2022) بعنوان:

قياس رضا المريض عن خدمات الرعاية الصحية: باستخدام نماذج الشبكات العصبية

الاصطناعية (ANN)

هدف هذه الدراسة هو تطوير واختبار نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات الصحية في الجزائر. تم تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في أربعة عيادات خاصة مختلفة التخصصات في مدينة تلمسان. تم تطبيق استبيان SERVQUAL (والذي يشمل 22 عنصرا في 5 أبعاد) على 153 مريضا من أجل الحصول على تصورات المرضى للخدمات المقدمة من قبل العيادة. تم استخدام أحد نماذج الشبكات العصبية الاصطناعية (MLP)) لاختبار جودة الخدمة وذلك بسبب الاعتماد على المتغيرات اللغوية عند تقييم الخدمات. أظهرت النتائج أن تقييم المرضى لجودة خدمات الرعاية الصحية تكون على أساس المؤثوقية، الملموسية، الضمان، التعاطف والاستجابة.

دراسة (أحمد، 2021) بعنوان:

دور الخدمات الصحية في تحقيق الرعاية الاجتماعية: قراءة قانونية في ضوء توجهات

المنظومة الوطنية للصحة في الجزائر

هدفت الدراسة الحالية إلى إبراز حلقة وصل مهمة بين الجزء والكل في إحدى جوانب الحياة الإنسانية، ويشكل مزيجا بين المفاهيم الاجتماعية والقانونية التي تتسع لاستيعاب كثير من الشروحات ذات الدلالة على الأهمية والربط والتي تستقيم معها المعادلة التي نبتغي البحث فيها، وهي دور الخدمات الصحية في تحقيق الرعاية الاجتماعية، فليس بخاف أن الخدمات الصحية تحتل مكانة هامة وتعد من أولويات الحكومات بوصفها الأساس للمحافظة على الطاقة

البشرية وتنميتها، بل وتعد قلبا نابضا لنظام الرعاية الاجتماعية على اعتبار الصحة موردا للنهوض بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية، وخيارا لا بديل عنه، وهو مدعاة على بحث توجهات المنظومة الوطنية للصحية في رسم الموجهات العامة والأهداف الاستراتيجية لسد الحاجات الصحية في سبيل استكمال جانبها هاما من جوانب الرعاية الاجتماعية في مجموعها ناهيك أن تأصيل الموضوع يجعله ينحدر من فكر حقوقي بالمقام الأول من منطلق الحق في العيش الكريم وما يستوجبه من حق في الرعاية الصحية.

دراسة (غازي، 2023) بعنوان:

كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في تقديم خدمات الرعاية الصحية

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى كفاءة خدمات الرعاية الصحية بمؤسسات المجتمع المدني وكذا تحديد المعوقات التي تواجه مؤسسات المجتمع المدني في تحسين خدمات الرعاية الصحية. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في تقديم خدمات الرعاية الصحية كما يحددها المسؤولون بلغ (2.44) وهو مستوى مرتفع من خلال معدلات أداء العاملين متمثلا في زيادة إنتاجية العاملين، اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع، إمكانية التقليل من الفاقد أو الهدر الزمني أو المادي أو البشري وتوافر نظم المعلومات وكذا توصلت الدراسة إلى أن مستوى الصعوبات التي تواجه كفاءة مؤسسات المجتمع في تقديم خدمات الرعاية الصحية كما يحددها المستفيدين بلغ (1.98) وهو مستوى متوسط وذلك من خلال نقص أعداد بعض الأطباء في تخصصات معينة، تزايد أعداد المرضى في قائمة الانتظار، تعقد الإجراءات الخاصة بالحصول على الخدمة.

دراسة (غوارى، 2021) بعنوان:

التدريب وتأثيره على جودة خدمات الرعاية الصحية: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية

الاستشفائية ديدوش مراد قسنطينة

الهدف من هذه الدراسة المتواضعة تسليط الضوء هو إيضاح مدى تأثير التدريب على جودة خدمات الرعاية الصحية، وقد خلصنا إلى نتيجة مفادها أن التدريب الجيد يؤدي إلى تحسين الأداء وتقليل الأخطاء الطبية، وأداء العمل على نحو صحيح من المرة الأولى، وهذا يساهم في تخفيض التكاليف، ورضا المريض. وبذلك فهو يساهم في زيادة جودة خدمات الرعاية الصحية. وعليه تتحقق فرضية بحثنا المتمثلة في "تحسين الجودة في العملية التدريبية يؤدي إلى تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة" بنسبة 100%.

دراسة (عبد الحميد، 2020) بعنوان:

فاعلية خدمات الرعاية الصحية في برنامج الحماية الاجتماعية للمعاقين جسمىا

هدفت الدراسة الحالية إلى الوقوف على فاعلية خدمات الرعاية الصحية في برنامج الحماية الاجتماعية للمعاقين جسمىا. قام الباحث باختيار عينة الدراسة من المعاقين جسمىا المسجلين لدي الشؤون الاجتماعية بمحافظة الفيوم باستخدام معادلة الحجم الأمثل لستيفن ثامبسون وعددهم (347) معاق كما قام باختيار عينة من الخبراء في مجال الحماية الاجتماعية من أساتذة كلية الخدمة الاجتماعية والمسؤولين بوزارة التضامن الاجتماعي في مجال الحماية الاجتماعية وعددهم (15) من الخبراء. قام الباحث باستخدام منهج دراسة الحالة. كما قام الباحث بتصميم دليل مقابلة للخبراء ومقياس الحماية الاجتماعية للمعاقين جسمىا وتم تحكيمهما من قبل مجموعة من المختصين وقد استغرقت فترة جمع البيانات ثلاثة أشهر وأظهرت نتائج

الدراسة أن المعاقين جسماً لا يتمتعون بقدر كاف بحق الحصول على خدمات الحماية الاجتماعية في المجال الصحي.

دراسة (حسين، 2021) بعنوان:

واقع تحديات جودة الرعاية الصحية في المستشفيات: دراسة مسحية لأقسام الجودة في عدد

من المستشفيات الحكومية في محافظتي نينوى ودهوك

تناول هذا البحث موضوع واقع تحديات جودة الرعاية الصحية المتمثلة بـ (التحديات الاستراتيجية، التحديات الثقافية، تحديات الكوادر الإدارية المؤهلة، التحديات الهيكلية، التحديات الإجرائية) لمستشفيات محافظتي نينوى ودهوك متمثلة بـ (14) مستشفى إذ تمثلت مستشفيات محافظة نينوى بـ (مستشفى الخنساء التعليمي، مستشفى ابن الأثير، مستشفى الشفاء، مستشفى السلام، مستشفى ابن سينا، مستشفى البتول، مستشفى الموصل العام، مستشفى الحروق) أما مستشفيات محافظة دهوك فشملت (مستشفى آزادي التعليمي، مستشفى هيفي للأطفال، مستشفى نسائية وتوليد، مستشفى الحروق والجراحة التجميلية، مستشفى الطوارئ، مستشفى العيون)، وطبق البحث على عينة مكونة من (200) فرداً من مسؤولي الجودة في المستشفيات المبحوثة. واستخدم البحث الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات فضلاً عن المقابلات الشخصية، وقد سعت الدراسة لاختبار عدد من الفرضيات المتعلقة بمدى وجود تحديات أمام تطبيق جودة الرعاية الصحية، وكذلك الفروق بين المستشفيات في تلك التحديات وذلك للإجابة عن التساؤلات المتعلقة بمشكلة البحث والوصول إلى الأهداف الموضوعية، ولأجل معالجة البيانات والمعلومات استعملت العديد من الأساليب الإحصائية وهي: (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسب المئوية، ونسبة الاستجابة). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة

من الاستنتاجات من بينها وجود مجموعة من التحديات التي تحول دون تطبيق الجودة في مجال الرعاية الصحية من أبرزها التحديات الاستراتيجية، إذ حققت التحديات الاستراتيجية المرتبة الأولى من حيث الأهمية مقارنة بالتحديات الأخرى لجودة الرعاية وهذا ما يشير إلى أن المنظمات المبحوثة تولي اهتماما ضعيفا بجودة الرعاية الصحية ضمن استراتيجياتها الأساسية، فضلا عن تباين تلك التحديات، بالإضافة إلى ذلك إن نظام الرعاية الصحية يعمل ضمن بيئة تتأثر داخليا وخارجيا بقوى ذات علاقة بذوي المصالح وقوى قانونية وحكومية وتقانية وإدارية وقضايا استراتيجية، وهذه النتائج جاءت متطابقة مع الفرضيات في هذا الجانب. واستنادا إلى ما توصل إليه البحث من نتائج فقد وضعت مجموعة من المقترحات كان من أهمها ضرورة اهتمام إدارات المستشفيات المبحوثة بهذه التحديات واتخاذ الإجراء اللازم لمواجهتها وعلاجها، ووضع خطة استراتيجية طويلة الأجل موضوعية وواضحة تشمل على رؤية ورسالة وأهداف من قبل إدارة المستشفى بهدف تطوير برامج جودة الرعاية الصحية، لاسيما أن نتائج الدراسة الميدانية قد أوضحت تباين هذه التحديات بين المستشفيات. وعليه فإذا ما أرادت المستشفيات المبحوثة أن تواجه هذه التحديات، وتحقق الجودة في مجال الرعاية الصحية فينبغي أن تضع السياسات والبرامج التي تكفل مواجهتها على نحو صحيح.

دراسة (Abu Zaid, 2019) بعنوان:

Price Discrimination and its Impact on Tourist Satisfaction and Loyalty:

Evidence from Tourist Companies and Five Star Hotels

إن الغرض من هذا البحث هو تطوير نموذج مفاهيمي يدرس العلاقة بين نظرة العملاء إلى العدالة السعرية والرضا والولاء لديهم، وقد تم دمج نوعين من الولاء (الولاء العاطفي والولاء

السلوكي). إن العدالة السعرية المتوقعة هي تصور العميل لمعاملات البيع والنتائج العادلة والمقبولة والمعقولة. ويعتقد أن تصور العملاء يؤثر على حكمهم وبالتالي زيادة رضاهم وولائهم. وقد تم دراسة العلاقات المذكورة من خلال البيانات التي تم الحصول عليها من عملاء الفنادق فئة الخمس نجوم، والشركات السياحية (فئة "أ") في مدينة القاهرة، وقد تم التركيز في اختيار العملاء على مستخدمي أنظمة الحجز عبر الإنترنت (الفنادق 5 نجوم لغرف الحجز أو البرامج السياحية وقد تم تحليل الاستمارة باستخدام برنامج الـ SPSS الإصدار (22) عن طريق تحليل معامل ارتباط سبيرمان، وغيرها. وفقا لنتائج الدراسة، فإن العدالة السعرية المتوقعة لها تأثير إيجابي كبير على رضا العملاء، وبالمثل، أظهرت النتائج أن العدالة السعرية المتوقعة له تأثير إيجابي كبير أيضا على الولاء العاطفي والسلوكي للعملاء. وبالتالي فإن العدالة السعرية تزيد من رضا وولاء العملاء. وعلاوة على ذلك، فإن توصيات الدراسة تؤكد على ضرورة الاهتمام بعدم التمييز السعري بين العملاء وذلك حفاظا على رضا وولاء العملاء وبالتالي تكرارية الشراء وأن يصبح العميل عميل دائم ومتكرر للفندق أو الشركة السياحية.

دراسة (Al-Saoub, 2021) بعنوان:

Factors Influencing User's Satisfaction toward Using E-Services at the Ministry of Interior in Jordan as Mediated by Techno Trust

هدفت الدراسة التعرف إلى العوامل المؤثرة في رضا المستخدمين عن استخدام الخدمات الإلكترونية في وزارة الداخلية في الأردن ودراسة الدور الوسيط بين الثقة الإلكترونية في العلاقة بين العوامل المؤثرة ورضا المستخدمين، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف، تم تطوير

استبانة مكونة من (45) فقرة، موزعة على ستة متغيرات (سهولة الاستخدام، والموثوقية، والقلق، والتوافق، ورضا المستخدم، والثقة الإلكترونية)، وتكون مجتمع الدراسة من (3) مليون مستخدم لخدمات وزارة الداخلية الإلكترونية، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة حكمية هادفة وتكونت من (463) فردا، وتم استعادة (441) استبانة، أي ما نسبته (95.24) من المجموع الكلي للاستبانات. لقد تم استخدام (SPSS.25) و (Amos.21) لتحليل البيانات من خلال تحليل المسار والاختبار المتعدد. وقد أظهرت النتائج أن درجة إدراك أفراد العينة للعوامل المؤثرة جاءت متوسطة، وإن مستوى إدراكهم لرضا المستخدمين كان متوسط. وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين العوامل المؤثرة (سهولة الاستخدام، والموثوقية، والدقة، والتوافق) ورضا المستخدمين نحو الخدمات الإلكترونية في وزارة الداخلية الأردنية، حيث كان بعد الموثوقية أكثر الأبعاد تأثيرا في المتغير التابع. وأشارت النتائج إلى أن متغير الثقة الإلكترونية قد توسط العلاقة بين العوامل المؤثرة ورضا المستخدمين مع نظام الخدمات الإلكترونية في وزارة الداخلية الأردنية. وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بتوصيات، من أهمها: ضرورة قيام وزارة الداخلية الأردنية بتحسين مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها، خصوصا فيما يتعلق بالمعلومات المتاحة على موقعها الإلكتروني، نظرا لأهميتها الكبيرة في تحسين مستوى رضا المستخدمين.

دراسة (Al-Aufi, 2019) بعنوان:

Evaluation of Key Factors Impacting Users Satisfaction of E-Government Services in Oman

هدفت هذه الرسالة إلى دراسة مستوى رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، وتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الرضا عن الحكومة الإلكترونية من منظور المستخدم، بالإضافة إلى التعرف إلى التحديات التي تؤثر على الرضا عن الحكومة الإلكترونية من منظور القطاع الحكومي في سلطنة عمان. استخدمت طرق المسح لجمع البيانات الكمية والنوعية، وقد تم الاستناد على 2387 استبياناً (ورقي وإلكتروني) لتقييم الرضا عن الحكومة الإلكترونية من منظور المستخدمين، تلاها إجراء سبع مقابلات مع المسؤولين عن دوائر تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي للاطلاع على التحديات التي تؤثر على الرضا عن الحكومة الإلكترونية من منظور مقدمي الخدمات. اشتمل تحليل البيانات الكمية على استخدام اختبارات t-test، بالإضافة إلى PLS-SEM لتقييم وتحليل نموذج البحث المقترح، فضلاً عن تحليل البيانات النوعية باستخدام الأسلوب المنهجي. استخدمت الدراسة الحالية الأدبيات المنشورة لتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا المستخدمين عن الحكومة الإلكترونية، وحددت أربعة عوامل لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية (الكفاءة والاعتمادية والثقة ودعم المستخدم)، بالإضافة إلى ستة عوامل للحكومة الإلكترونية (الوعي، والاستعداد الإلكتروني، والمهارات والتدريب، واللغة، والثقافة الأعراف الاجتماعية، والسياسات والقوانين). وقد أوضحت نتائج البحث الكمية أن المستوى العام لرضا المستخدمين عن خدمات الحكومة الإلكترونية كان جيداً إلى حد ما، وأن جميع العوامل العشرة كانت لها علاقة إيجابية برضا المستخدمين، وساعدت على زيادة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. كما أظهرت نتائج البحث النوعي أن التحديات التي يواجهها القطاع الحكومي في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية تتمركز في أربعة مستويات (المستخدم، الموظف، المؤسسة، الإطار البيئي). وتساهم هذه الدراسة في تعزيز المعرفة وإثراء التطبيق في نطاق خدمات الحكومة الإلكترونية.

كما أنها تقدم أساساً للدراسات المستقبلية في هذا المجال، حيث تم إجراء عدد قليل من الدراسات فيما يتعلق برضا المستخدم عن خدمات الحكومة الإلكترونية على وجه الخصوص، في حين أن الأدبيات ذات الصلة حول عمان غير متوفرة. وأشارت مخرجات الدراسة إلى بعض المبادرات الحكومية الواعدة التي تمكن صناع القرار في القطاع الحكومي في سلطنة عمان من فهم الاحتياجات الفعلية للمستخدمين بشكل كامل. كما أن البحث يقدم مقترح لاستمرار التحسين للقطاع الحكومي لزيادة مستويات رضا المستخدمين، مما يشجع على زيادة قبول المجتمع لخدمات الحكومة الإلكترونية.

الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر جودة خدمات الرعاية الصحية بأبعادها (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - التعاطف) على رضا المستخدمين "دراسة تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد خدمات الرعاية الصحية (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - التعاطف) وأثرها على رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد رضا المستخدمين وكيفية تأثرها بمختلف أبعاد خدمات الرعاية الصحية (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - التعاطف) دراسة تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض.
- هناك حاجة لدراسات تتابعية طويلة الأجل لتقييم جودة التطبيق الخاص بخدمات الرعاية الصحية وأبعادها (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - التعاطف) وأثرها على

رضا المستخدمين بمختلف أبعاده دراسة تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

المنطلقات النظرية للدراسة:

النظرية البنائية تؤكد على أن المعرفة لا تُكتسب بشكل منفصل عن الواقع، بل يتم بناؤها من خلال تفاعل الفرد مع البيئة المحيطة به. في سياق هذا البحث، يمكن تطبيق هذه النظرية على فهم كيفية تفاعل المرضى (المستخدمين) مع جودة الخدمات الصحية المقدمة في مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني، وكيف يبنون إدراكهم ورضاهم عن هذه الخدمات.

وفقاً للنظرية البنائية، يبني المرضى (المستخدمون) معارفهم وتصوراتهم عن جودة الخدمات الصحية المقدمة من خلال تفاعلهم المباشر مع هذه الخدمات. فالمرضى لا يتلقون المعلومات بشكل منفصل، بل يفسرونها ويبنون معناها انطلاقاً من خبراتهم السابقة وتوقعاتهم. وبالتالي، فإن رضا المرضى عن جودة الرعاية الصحية يتشكل من خلال هذه العملية البنائية التي تربط بين الخدمات المقدمة والخبرات الشخصية للمرضى.

باستخدام المنهج البنائي، سيتم جمع بيانات نوعية من خلال إجراء مقابلات معمقة مع عينة من المرضى (المستخدمين) في مدينة الملك عبدالعزيز الطبية. سيتم توجيه أسئلة للمرضى حول تجاربهم مع الخدمات الصحية المقدمة، وكيف بنوا إدراكهم ورضاهم عنها انطلاقاً من هذه التجارب. سيتم تحليل البيانات النوعية بهدف استخلاص الموضوعات والأنماط البارزة في بناء رضا المرضى.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

مصادر جمع البيانات

➤ **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث" حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة بـ: النوع ، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** اقتصرَت الدراسة على اثر جودة خدمات الرعاية الصحية بأبعادها (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - التعاطف) على رضا المستخدمين "دراسة تطبيقية على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض.

– حدود مكانية: مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض في المملكة العربية السعودية.

– حدود زمانية : تم إعداد الدراسة في عام 2024.

– حدود بشرية: اقتصرَت الدراسة على مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

- أحمد، هديلي. (2021). دور الخدمات الصحية في تحقيق الرعاية الاجتماعية: قراءة قانونية في ضوء توجهات المنظومة الوطنية للصحة في الجزائر. مجلة الدراسات الحقوقية، مج8، ع1 ، 410 - 468.
- حسين، بيداء رجب، و عبودي، صفاء إدريس. (2021). واقع تحديات جودة الرعاية الصحية في المستشفيات: دراسة مسحية لأقسام الجودة في عدد من المستشفيات الحكومية في محافظتي نينوي ودهوك. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج17، ع55 ، 269 - 288.
- عبدالحميد، محمود محمد ياسين. (2020). فاعلية خدمات الرعاية الصحية في برنامج الحماية الاجتماعية للمعاقين جسميا. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع18 ، 97 - 120.
- عينوس، رضوان. (2022). قياس رضا المريض عن خدمات الرعاية الصحية: باستخدام نماذج الشبكات العصبية الاصطناعية (ANN). مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مج25، ع1 ، 333 - 352.
- غازي، ألهم محمد محمد. (2023). كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في تقديم خدمات الرعاية الصحية. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع76، ج3 ، 36 - 85.
- غواري، مليكة. (2021). التدريب وتأثيره على جودة خدمات الرعاية الصحية: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ديدوش مراد قسنطينة. مجلة دراسات وأبحاث، مج13، ع1 ، 914 - 924.

- قاسم، بلسم صبحي، و محمد، عبدالعزيز أحمد. (2021). عوامل النجاح الحاسمة لإدارة الرعاية الصحية الشاملة: دراسة حالة في مركز القدس الصحي لطب الأسرة / الموصل. تنمية الرافدين، مج40، ع130 ، 366 – 392.

- Abu Zaid, Reda Mahmoud, and Abu Rayya, Marwa Jamal. (2019). Price Discrimination and its Impact on Tourist Satisfaction and Loyalty: Evidence from Tourist Companies and Five Star Hotels. Journal of the College of Tourism and Hotels, Volume 3, Issue 1, 16–38.
- Al Busaidiyah, Fatima bint Saif bin Hamad, Al–Aufi, A. S. S., Al Balushi, T. H., and Ali, S. (2019). Evaluation of Key Factors Impacting Users Satisfaction of E–Government Services in Oman (Unpublished doctoral dissertation). Sultan Qaboos University, Muscat.
- Al–Saoub, Rania Abdel–Karim Abdel–Hamid, and Al–Tarawneh, Khaled Awad Mousa. (2021). Factors Influencing User’s Satisfaction toward Using E–Services at the Ministry of Interior in Jordan as Mediated by Techno Trust (Unpublished Master’s Thesis). Mu'tah University, Mu'tah.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of business administration



**The impact of the quality of health care services on
user satisfaction: An applied study on King Abdulaziz
Medical City for the National Guard in Riyadh**

Preparation:

Muhammad Yathem AlAnazi

241001326

Supervision:

Dr. Asmaa Abu Anza

1445–2024