

أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الخاصة في المملكة

العربية السعودية

اسم الطالبة :

ياغنى محمد علي إبراهيم

الرقم الجامعي / 2021205870

مشروع تخرج 1

كلية الإدارة. جامعة ميدأوشن

إشراف

د: منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس. كلية الإدارة. جامعة ميدأوشن

محتويات:

العنوان	رقم الصفحة
المقدمة	7
مشكلة البحث	8
أهمية البحث	9
منهجية البحث	10
مجتمع البحث	10
عينة البحث	10
أداة البحث	10
الإطار النظري	20
تحليل النتائج	39
التوصيات	45
المراجع	46

مدخل إل المقدم منهجية الدراسة

المقدمة:

في البداية يعتبر الارتقاء بالمستوى الصحي هدفا رئيسيا بالنسبة لأي دولة في خططها التنموية والذياسهم في نقل المستشفيات من إطارها القديم المتمثل في كونها مجرد مكان يمارس فيه الطبيب مهنته ليأخذ إطاراً أشمل في الكيفية التي تقدم بها الخدمة.

ولأن المستشفى وسيلة مهمة من الوسائل التي تسهم في تحقيق التنمية الاجتماعية، فقد زاد الاهتمام على الصعيد العالمي بإنشاء المستشفيات والإنفاق عليها، وتعد المستشفيات الخاصة من أهم الأنواع انتشاراً في تحقيق التنمية ويرجع ذلك لأنها مكمل للقطاع الخدمي في تقديم الخدمات الصحية.

ولما كانت الأموال التي تنفق في هذا المجال كبيرة، تعين الحرص على أن تكون الخدمة الطبية المقدمة ذات مستوى عال يتناسب مع هذه النفقات .

وهو أمر يتأتى بتأمين كفاءات إدارية مؤهلة تأهيلاً جيداً، لضمان الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة (الجدى، 2018).

وتضيف الباحثة أن المستشفيات الخاصة تتحول تحولاً كبيراً حيث أن الخدمات الصحية تتقدم بتقدم التقنيات الطبية وتطورها .

مشكلة البحث :

تتمحور مشكلة البحث على جودة الخدمات الصحية قضية رئيسة على المؤسسات الصحية و التعامل معها، وهذا ينطبق على المستوى الدولي والمحلي، حيث أن الكثير من العوامل تواجه هذه المؤسسات وتفرض نفسها عليها لتجد أن عليها تقديم خدمة صحية ملائمة لتوقع الزبون المريض وتلبي حاجته، إضافة إلى معرفة المعايير التي من خلالها يحكم الزبون على جودة الخدمة التي يحصل عليها (الجلي، 2018).

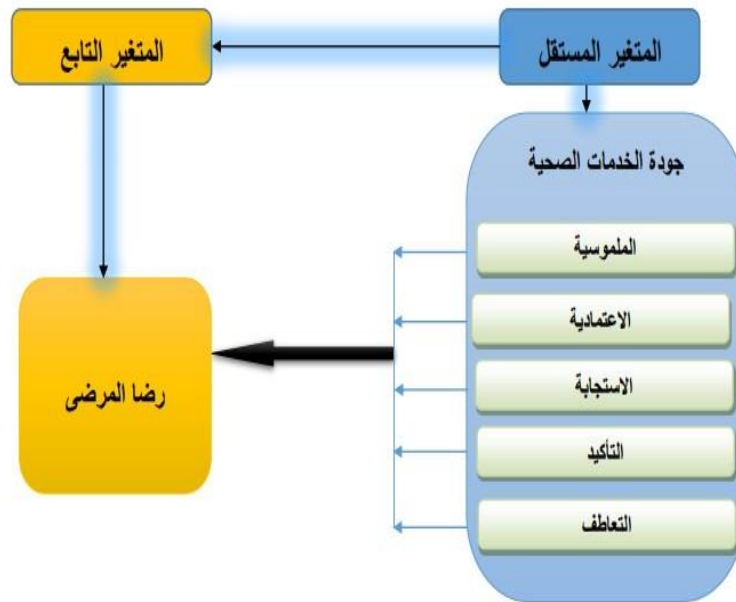
وترى الباحثة أن جميع الدراسات قد تمت على المستشفيات الخاصة، وقد كانت جودة الخدمات الصحية أقل من المستوى المطلوب، مما أثار رغبة الباحث للعمل على هذه الدراسة على المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية ..

- والتي ستجيب على أسئلة الدراسة التالية والمتمثلة بالسؤال الرئيس ي :

ما أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الخاصة في المملكة

العربية السعودية ؟

متغيرات الدراسة :



أهمية البحث :

تبرز أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية في موضوعها الهام للمجتمع المدني والذي أصبح مرتكز اهتمام المنظمات الخاصة الصحية، ألا وهو واقع جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المرضى في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية.

إثراء المكتبة العربية والبحث العلمي في مفهوم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية.

و تعد هذه الدراسة من الناحية العملية خطوة للتعرف على مستوى جودة الخدمات الطبية المقدمة للمواطن في المملكة العربية السعودية من المستشفيات الخاصة.

بالرغم من الجهود البحثية التسويقية التي طالت قطاعات متنوعة لم يلق قطاع الخدمات وخصوصا الخدمات الصحية اهتمام كبير في مجال التسويق

. اهداف البحث

آثار جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية تلعب دورًا هامًا في تحقيق رضا المرضى. بعض الأهداف الرئيسية لجودة الخدمات الصحية تشمل:

1. تحسين تجربة المرضى: عندما تكون الخدمات الصحية عالية الجودة، يكون لدى المرضى تجربة إيجابية أثناء تلقي العلاج، مما يزيد من رضاهم.
 2. زيادة الثقة بين المرضى والمستشفى: عندما يكون المريض راضيًا عن الخدمات التي يتلقاها، يزداد ثقته في المستشفى وفريق العمل الطبي.
 3. تحسين نتائج العلاج: جودة الخدمات الصحية تسهم في تحسين نتائج العلاج وفعاليتها، مما يزيد من رضا المرضى ويساهم في شفائهم.
 4. تعزيز الولاء والارتياح: عندما يكون المريض راضيًا عن الخدمات الصحية التي يحصل عليها، فإنه من المرجح أن يظل وفيًا لهذه المستشفى في المستقبل وينشر الإيجابية حول تجربته.
- باختصار، جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في السعودية تسهم في تعزيز رضا المرضى، زيادة الثقة، تحسين النتائج العلاجية وتعزيز الولاء للمؤسسة الصحية.

منهجية البحث :

قامت الباحثة باختيار المنهج الوصفي التحليلي، لمقاومته الطبيعة الدراسية وأهدافها، وهو: الذي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة، من حيث طبيعتها وفئة وجودها فقط (العفاف، ١٩٨٩م، ص ١٩١).

الفرضية:

يوجد أثر في جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية .

مجتمع البحث:

المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية .

عينة البحث:

لمرضى في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية.

أداة البحث:

الإستبانة.

الدراسات السابقة

• نموذج الأسئلة العام ة

السؤال	اختيار رقم 1	اختيار رقم 2	اختيار رقم 3	اختيار رقم 4
الجنس :	ذكور بنسب ة %13	الإناث بنسبة %86	-	-
العمر :	18 عاما بنسب ة %1	ب ني 18 – 25 عاما بنسبة %25	أكرب من 25 عاماً بنسبة %71	-
المهنة :	طلاب بنسبة %16	موظف قطاع خاص بنسبة %25	موظف قطاع حكومي بنسبة %13	ليس لديهم أعمال بنسبة %45

• نموذج الأسئلة الخاصة

العبارات	أوافق ق	لا أوافق ق	غري ذلك
الارتقاء بالمستوى الصحي هدفا رئيسيا بالنسبة لأي دولة في خططها التنموية والذي اسهم في نقلا للمستشفيات من إطارها القديم المتمثل في كونها مجرد مكان يمارس فيه الطبيب مهنته ليأخذ اطاراً أشمل في الكيفية التي تقدم بها الخدمة .	%96	%4	%0
تعد المستشفيات الخاصة من أهم الأنواع انتشارا في تحقيق التنمية ويرجع ذلك لأنها مكاملة للقطاع الخدمي في تقديم الخدمات الصحية.	% 83	%9	%1
بُعد الاستجابة مهم وله أثر واضح على رض بالمرضى	%82	%11	%7
هل هناك معاملة حسنة في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية ؟	%83	%11	%6

11%	3%	85%	حرص العاملين على الإجابة على أسئلة المريض بوحل مشكلاتهم له أهمية عالية لدى المريض في بعد التعاطف، في حين لم يصل اهتمام إدارة المستشفيات بالمريض إلى الدرجة المطلوب والتكنولوجية والديموغرافية السريعة، التي تؤثر جميعها على الصحة والرفاهة .
-----	----	-----	---

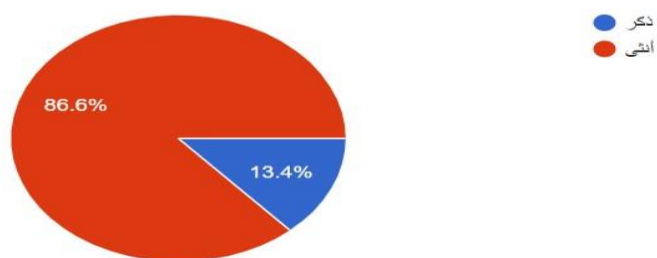
المراجع:

1. ادريس ، ثابت عبد الرحمن ، كفاءة وجودة الخدمات الوجدانية : مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2006 .
2. البكري ، ثامر ياسر ، تسويق الخدمات الصحية ، دار اليازوري العلمية للنشر ، عمان ، الاردن ، 2005 .
3. حامد سعيد شعبان ، أثر التسويق الداخلي كمدخل لإدارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات التابعة للهيئة العامة للتأمين الصحي بالقاهرة الكبرى ،
www.faculty.ksa.ed.sal، 2002
4. خسروف ، أيمن محمد كمال ، تسويق الخدمات الصحية ، بحث الدبلوم التخصصي في إدارة المستشفيات ، المركز الدولي الاستشاري للتنمية الاداية ، بريطانيا ، 2008 .
5. خرمة ، عماد محمد ، إدارة الخدمات الصحية في الأردن : حالة دراسية عن خدمات قسم الاشعة في مستشفى جرش المركزي ، الإداري ، العدد/ 83 ، الاردن ، 2000 .

6. خوجة ، توفيق ، المدخل في تحسين الجودة للرعاية الصحية الأولية ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2003 .
7. الديوه جي ، أبي سعيد ، وعبدالله ، عادل محمد ، النوعية والجودة في الخدمات الصحية / دراسة تحليلية لآراء المرضى في عينة من المستشفيات العامة ، مجلة تنمية الرافدين ، المجلد 25 ، العدد 73 ، 2003 .
8. ديوب ، محمد عباس ، وعطية ، هاني رمضان ، إدارة تسويق الخدمات الطبية بالتطبيق على مشفى الاسد الجامعي باللاذقية ومشفى الباسل بطرطوس ، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية ، المجلد 27 ، العدد 2 ، 2005 . www.tishreen.shern.net
9. رشود ، عبدالله بن صالح ، قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية : دراسة مسحية لآراء عملاء مصرف الراجحي بمدينة الرياض ، ماجستير في العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية ، 2008 .
10. سعد ، خالد ، الجودة الشاملة : تطبيقات على القطاع الصحي ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن ، 2002 .
11. الشميمري ، أحمد عبد الرحمن ، جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية ، مجلة الادارة العامة

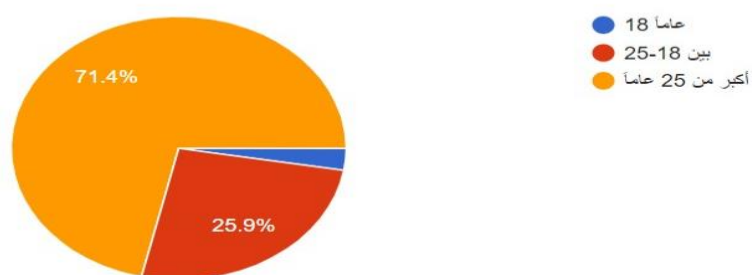
باختصار، جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في السعودية تسهم في تعزيز رضا المرضى، زيادة الثقة، تحسين النتائج العلاجية وتعزيز الولاء للمؤسسة الصحية.

الجنس :
112 ردأ



الجنس :
اتصح من خلال تحليل النتائج ان الذكور بنسبة ١٣٪ بينما الإناث ٨٦٪

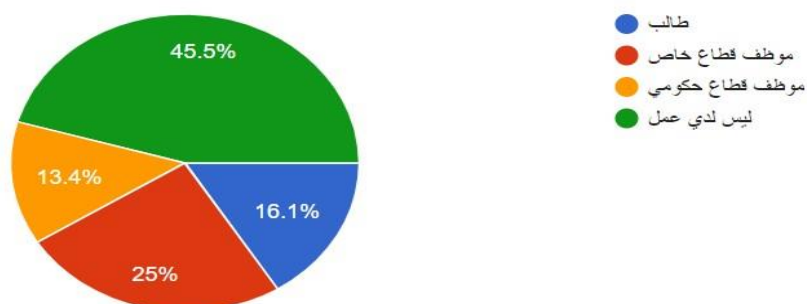
العمر :
112 ردأ



العمر :
بين ١٨ - ٢٥ عامل بنسبة ٢٥٪ وأكبر من ٢٥ عاماً بنسبة ٧١٪

المهنة :

ردًا 112



المهنة:

طلاب بنسبة 16%

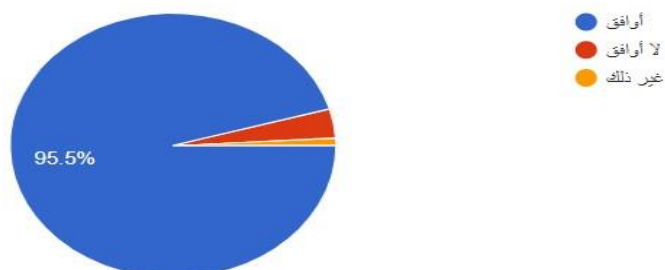
موظف قطاع خاص بنسبة 25%

موظف قطاع حكومي بنسبة 13%

ليس لديهم أعمال بنسبة 45%

الارتقاء بالمستوى الصحي هدفا رئيسيا بالنسبة لأي دولة في خططها التنموية والذي اسهم في نقل المستشفيات من إطارها القديم المتمثل في كونها مجرد مكان يمارس فيه الطبيب مهنته ليأخذ إطاراً أشمل في الكيفية التي تقدم بها الخدمة.

ردًا 112

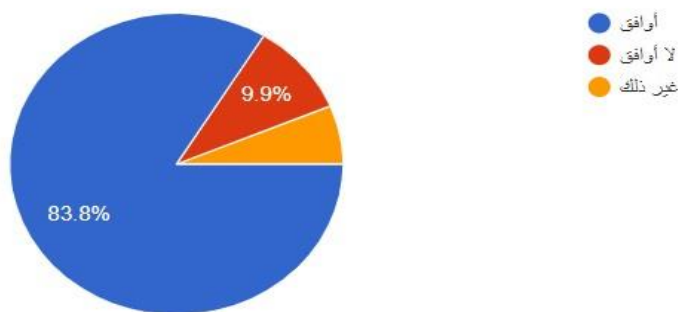


الارتقاء بالمستوى الصحي هدفا رئيسيا بالنسبة لأي دولة في خططها التنموية والذي اسهم في نقل المستشفيات من إطارها القديم المتمثل في كونها مجرد مكان يمارس فيه الطبيب مهنته ليأخذ إطاراً أشمل في الكيفية التي تقدم بها الخدمة .

أوافق بنسبة 95%

تعد المستشفيات الخاصة من أهم الأنواع انتشارا في تحقيق التنمية ويرجع ذلك لأنها مكمل للقطاع الخدمي في تقديم الخدمات الصحية.

111 ردًا



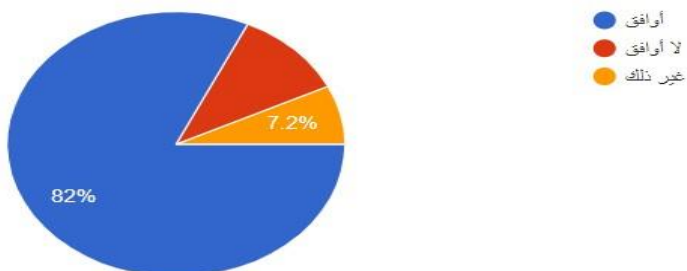
تعد المستشفيات الخاصة من أهم الأنواع انتشارا في تحقيق التنمية ويرجع ذلك لأنها مكمل للقطاع الخدمي في تقديم الخدمات الصحية .

الموافقة بنسبة 83%

عدم الموافقة 9%

يُعد الاستجابة مهم وله أثر واضح على رضى المرضى.

111 ردًا

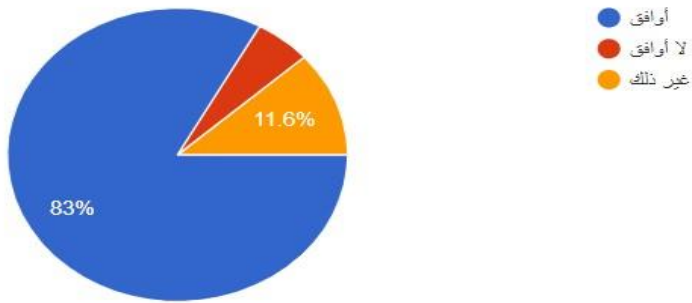


يُعد الاستجابة مهم وله أثر واضح على رضى المرضى.

نسبة الموافقة 82% غير ذلك 7%

هل هناك معاملة حسنة في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية ؟

ردًا 112

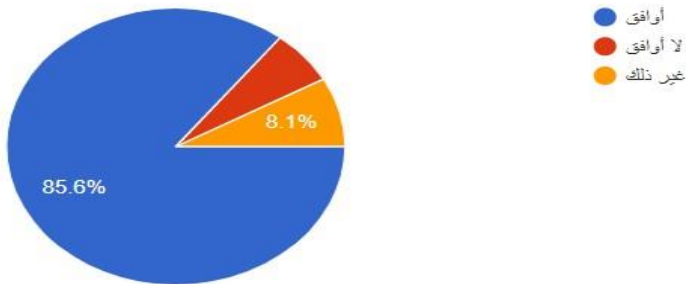


هل هناك معاملة حسنة في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية ؟

أوافق بنسبة 83% غير ذلك بنسبة 11%

حرص العاملين على الإجابة على أسئلة المرضى وحل مشكلاتهم له أهمية عالية لدى المرضى في بعد التعاطف، في حين لم يصل اهتمام إدارة المستشفيات بالمرضى إلى الدرجة المطلوبة.

ردًا 111



حرص العاملين على الإجابة على أسئلة المرضى وحل مشكلاتهم له أهمية عالية لدى المرضى في

بعد التعاطف، في حين لم يصل اهتمام إدارة المستشفيات بالمرضى إلى الدرجة المطلوبة.

نسبة الموافقة 85% غير ذلك 6%

