

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة اعمال

أثر جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى دراسة تطبيقية على

المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

أمجد محمد الليل 233001615

عيسى علي هادي 233002195

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

د.فايز علي جراد

العام الدراسي:

2024-1445

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



أهدي هذا العمل إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا لي خير داعمين ومصدر إلهام لا ينضب. إلى والدتي الحنونة، التي كانت دائماً تشجعني وتدفعني للأمام، وإلى والدي الكريم، الذي غرس فيّ حب العلم والاجتهاد.

إلى زوجتي الحبيبة، التي كانت لي السند والشريك المخلص في كل خطوة من هذه الرحلة، أهدي هذا الإنجاز تعبيراً عن امتناني العميق لدعمها وصبرها وتفهمها.

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين كان لتوجيهاتهم ودعمهم العلمي الأثر الكبير في إتمام هذا البحث، أهدي هذا العمل كتقدير واعتراف بفضلهم.

إلى زملائي وأصدقائي، الذين كانوا لي رفقاء درب، وشاركوا معي الأفراح والصعاب، أهدي هذا العمل تعبيراً عن شكر وامتنان عميقين.

وأخيراً، أهدي هذا العمل إلى كل من آمن بقدراتي ودعمني في مسيرتي العلمية، سائلاً الله أن يجعل هذا الإنجاز خطوة نحو مستقبل أفضل ومليء بالإنجازات.

شُكْرٌ لِدُرِّ

الصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى والديّ العزيزين، اللذين كان لهما الفضل الأكبر في دعمي وتحفيزي. إن تضحياتهما ودعمهما اللامحدود كان لهما الأثر العميق في وصولي إلى هذا الإنجاز.

كما أعبر عن امتناني العميق لزوجتي الغالية، التي كانت لي السند والعون، متحملةً معي كل صعوبات هذه الرحلة بتقانٍ وصبر. دعمها الدائم وتشجيعها المستمر كانا مصدر قوة وإلهام لي.

أتوجه بشكر خاص لأساتذتي الكرام، وعلى رأسهم مشرف رسالتي، الذين لم يخلوا عليّ بعلمهم وتوجيهاتهم القيمة، وكان لخبرتهم وإرشادهم الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث.

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

د. فايز جراد

أشكر زملائي وأصدقائي الذين كانوا لي العون والدعم، والذين شاركوني تحديات هذه الرحلة وساهموا بنصائحهم ومساعدتهم في إتمام هذا العمل.

أخيراً، أود أن أعبر عن شكري وامتناني لكل من ساهم بدعمه وتشجيعه، سائلاً الله أن يوفقنا جميعاً لكل خير، وأن يجعل هذا العمل خطوة نحو مستقبل مشرق.

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر جودة الخدمة الصحية بأبعادها المختلفة (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، والتعاطف) على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية. لتحقيق هذا الهدف، تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 100 مريض تلقوا خدمات صحية في المستشفيات الحكومية، و تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى. وقد تبين أن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، والتعاطف) لها تأثير كبير ومهم على رضا المرضى، حيث كانت الأبعاد الأكثر تأثيراً هي الملموسية والأمان والاستجابة.

وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تحديث وصيانة المرافق والتجهيزات الطبية لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، و تنفيذ وتحديث إجراءات السلامة بشكل دوري لضمان حماية المرضى والطواقم الطبي، و توظيف عدد كافٍ من الكوادر الطبية وتطوير نظم الاتصال داخل المستشفى لضمان استجابة سريعة وفعالة لاحتياجات المرضى.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة الصحية، رضا المرضى، المستشفيات الحكومية، المملكة العربية السعودية.

قائمة المحتويات

ب	بسم الله الرحمن الرحيم
ج	إهداء
د	شكرو وتقدير
هـ	المستخلص
و	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	1.1 مقدمة:
3	2.1 مشكلة الدراسة:
5	3.1 أهمية الدراسة:
6	4.1 أهداف الدراسة
6	5.1 أسئلة الدراسة
7	6.1 فرضيات الدراسة
8	7.1 نموذج الدراسة
9	8.1 الدراسات السابقة:
23	9.1 أوجه الاتفاق مع الدراسة الحالية:
25	10.1 الفجوة البحثية:

11.1	المنطلقات النظرية للدراسة:	25
12.1	المنهجية وطرق البحث:	27
13.1	مصادر جمع البيانات	27
14.1	أدوات الدراسة :	28
15.1	حدود الدراسة:	28
29	الفصل الثاني: الاطار النظري	
29	المبحث الأول : جودة الخدمة الصحية	
29	1.1.2 تمهيد	
30	2.1.2 تعريف الجودة	
31	3.1.2 مفهوم جودة الخدمة الصحية	
32	4.1.2 أهداف جودة الخدمة الصحية	
34	5.1.2 أهمية جودة الخدمات الصحية	
35	6.1.2 أبعاد جودة الخدمات الصحية	
37	المبحث الثاني: رضى المرضى	
37	1.2.2 تمهيد	
37	2.2.2 مفهوم رضا (المرضى)	
39	3.2.2 قياس رضا المرضى	
41	4.2.2 أهمية قياس رضا المرضى.	
41	5.2.2 أهمية رضا المرضى	
43	الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية واختبار الفروض	

43	1.4 مجتمع وعينة الدراسة:
43	2.4 تصميم أداة البحث :
44	3.4 أداة الدراسة :
92	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
92	1.5 النتائج
95	2.5 التوصيات
97	Abstract
98	المراجع
98	أولاً: المراجع العربية
102	ثانياً: المراجع الأجنبية
I	الملاحق
II	استمارة استبيان

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول
44	جدول رقم (1) يوضح صدق وثبات الاستبانة :
45	جدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير النوع :
46	جدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير العمر :
47	جدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي :
46	جدول رقم (5) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير مدة التعامل مع المستشفى
47	جدول رقم (6) يوضح نسب لمتغيرات الدراسة:
54	جدول رقم (7) يوضح نسبه المتغيرات التابعة في الدراسة
56	جدول رقم (8) يوضح نسب لمتغيرات الدراسة من حيث قسم الجراحة :
62	جدول رقم (9) يوضح نسبه المتغيرات التابعة في الدراسة :
64	جدول رقم (10) يوضح نسب لمتغيرات الدراسة من قسم الحوادث :
69	جدول رقم (11) يوضح نسبه المتغيرات التابعة في الدراسة:
71	جدول رقم (12) يوضح نسب لمتغيرات الدراسة عن قسم الباطنيه
77	جدول رقم (13) يوضح نسبه المتغيرات التابعة في الدراسة
78	جدول رقم (14) يوضح نسب لمتغيرات الدراسة من حيث قسم الأطفال:
84	جدول رقم (15) يوضح نسبه المتغيرات التابعة في الدراسة
86	جدول رقم (16) يوضح قيمة كاي تربيع والقيمة الاحتمالية
88	جدول رقم (17) يوضح معامل الارتباط
88	جدول رقم (18) تحليل التباين للفرضية الأولى
89	جدول رقم (19) معاملات الانحدار للفرضية الأولى

89	جدول رقم (20) يوضح معامل الارتباط
90	جدول رقم (21) تحليل التباين للفرضية الثانية
90	جدول رقم (22) معاملات الانحدار للفرضية الأولى

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل
8	الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة
45	شكل رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير النوع :
46	شكل (3): يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير العمر
47	شكل رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي :
48	شكل رقم (5) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير مدة التعامل مع المستشفى

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

أصبحت جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات بمختلف أنواعها ميزة تنافسية واستراتيجية تسعى مختلف المؤسسات للوصول إليها من أجل تحقيق النجاح والريادة في مجال الأعمال، ومن جهة أخرى تعتبر أهم الوسائل لجذب الزبائن والرضا عند التعامل مع أي قرار فيها يتعلق بمدى جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة .

وتعتبر الخدمات الصحية وجودتها من أهم الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المرضى، بسبب مساهمتها في تحقيق سهولة الإجراءات والثوق عليها، وبسبب انتشار العديد من المستشفيات بولايات مختلفة مما أدى إلى زيادة المنافسة في القطاع الصحي، حيث يشهد العصر الحالي حدوث تغير مستمر ومتسارع في مجال الخدمات الصحية وجودتها، فأصبحت جودة الخدمات الصحية من المؤشرات الرئيسية للحكم على مدى تطور الخدمات الصحية والإصلاح في السياسات الصحية في المؤسسات الصحية بهدف تحسين جودة خدماتها، وبذل المزيد من الجهود لتقديم خدمات ذات جودة عالية تتناسب مع احتياجات المرضى لأنها تتعلق بحياة و صحة النفس البشرية والتي هي محور اهتمام جميع المؤسسات الصحية ونتج عن هذا الاهتمام قيام المهتمين بتحديد أبعاد جودة الخدمات، واعتبارها مؤشرات لقياس جودة الخدمات والتي تشمل (التعاطف ، الاعتمادية ، الأمان، الملموسية، الاستجابة). (الجوابرة . 2016)..

ويعتبر الارتقاء بالمستوى الصحي للمواطنين هدفاً رئيسياً بالنسبة لأي دولة في خططها للتنمية الاجتماعية والاقتصادية، 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 الصحية لطلابها سواء من المرضى أو غير المرضى، فضلاً عن تخطيط وتنفيذ برامج التطوير والبحث، إلى جانب وضع معايير للرقابة على جودة الخدمات المقدمة. (أبو هرييد و رضوان. 2021).

ولأن المستشفى وسيلة مهمة من الوسائل التي تسهم في تحقيق التنمية الاجتماعية، فقد زاد الاهتمام على الصعيد العالمي بإنشاء المستشفيات والإنفاق عليها، ويتم ذلك عن طريق القطاع الحكومي في بعض الدول، وعن طريق إسهام الهيئات والجمعيات الخيرية والقطاع الخاص في دول أخرى، وتعد المستشفيات الحكومية من أهم الأنواع انتشاراً في كونها أساساً لتقديم الخدمة الصحية لكل الأشخاص بالإضافة للقطاع الخاص في تقديم الخدمات الصحية، ولما كانت الأموال التي تنفق في هذا المجال كبيرة، تمثل الحرص على أن تكون الخدمة الطبية المقدمة ذات مستوى عالٍ يتناسب مع هذه النفقات، وهو أمر يأتي بكفاءات إدارة مؤهلة تاهيلاً جيداً لضمان الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة. (أبو هرييد و رضوان. 2021).

تعد جودة الخدمة الصحية من أهم العوامل المؤثرة في رضا المرضى، وهي محور اهتمام العديد من الدراسات والأبحاث في مجال الرعاية الصحية. يتزايد الوعي بأهمية تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، حيث يسهم ذلك بشكل كبير في تحسين صحة الأفراد وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم. في هذا السياق، تعتبر المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية إحدى الركائز الأساسية في تقديم الرعاية الصحية للمواطنين والمقيمين، حيث تسعى المملكة إلى تحسين و تطوير القطاع الصحي وضمان تقديم خدمات صحية بمعايير عالمية.

إن رضا المرضى يعد مؤشراً مهماً على فعالية وجودة الخدمات الصحية المقدمة، حيث ينعكس هذا الرضا على سمعة المستشفيات وقدرتها على جذب المزيد من المرضى. لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية. من خلال هذه الدراسة التطبيقية، سنقوم بتحليل مدى تأثير مختلف جوانب الجودة مثل الكفاءة المهنية، الاستجابة، التفاعل الشخصي، البيئة المادية، والتواصل على مستوى رضا المرضى. (الزايدي. 2020).

ومن خلال هذه الدراسة نتطلع الى معرفة إلى أثر جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية .

2.1 مشكلة الدراسة:

تلعب المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية دورًا محوريًا في تقديم الرعاية الصحية للمواطنين والمقيمين على حد سواء. كونها جزءًا من النظام الصحي الوطني، تسعى هذه المستشفيات لتقديم خدمات طبية عالية الجودة تلبى احتياجات المرضى وتساهم في تحسين صحتهم العامة. تعتبر المستشفيات الحكومية الركيزة الأساسية لضمان الوصول إلى الرعاية الصحية لجميع أفراد المجتمع، بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية أو الاقتصادية.

وتتمثل أهمية المستشفيات الحكومية في قدرتها على تقديم خدمات صحية شاملة تتراوح بين الرعاية الأولية والخدمات الطبية المتخصصة، وتساهم هذه المستشفيات في تعزيز الصحة العامة من خلال تقديم برامج الوقاية والتوعية، بالإضافة إلى معالجة الأمراض الحادة والمزمنة. كما تُعد المستشفيات الحكومية مرافق تعليمية وتدريبية هامة لتأهيل الكوادر الطبية والفنية، مما يعزز من كفاءة وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

وفقًا لأحدث الإحصائيات، تضم المملكة العربية السعودية أكثر من 300 مستشفى حكومي موزعة على مختلف مناطق المملكة. تستقبل هذه المستشفيات ملايين المرضى سنويًا وتقدم خدمات طبية متنوعة تشمل الجراحة، الطوارئ، العناية المركزة، والتخصصات الطبية المختلفة. تعمل المستشفيات الحكومية بطاقة استيعابية تتجاوز 70,000 سرير، وتوظف آلاف الكوادر الطبية والفنية المدربة.

واجهت المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية تحديات متعددة تؤثر على جودة الخدمات الصحية المقدمة. من أبرز هذه التحديات نقص الكوادر الطبية المؤهلة، حيث تعاني بعض المستشفيات من عدم توفر عدد كافٍ من الأطباء والمرضى ذوي الخبرة والكفاءة اللازمة لتلبية احتياجات المرضى. هذا النقص يؤدي إلى زيادة الضغط على العاملين الحاليين، مما قد ينعكس سلبًا على جودة الرعاية الصحية المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، هناك تحديات تتعلق بتمويل القطاع الصحي، حيث قد تواجه المستشفيات صعوبات في الحصول على الميزانيات الكافية لتحديث المعدات الطبية وتوفير التجهيزات الحديثة التي تساهم في تحسين التشخيص والعلاج.

تحدي آخر يتمثل في إدارة الموارد بفعالية، حيث قد تعاني بعض المستشفيات من سوء إدارة الموارد المتاحة، مما يؤدي إلى إهدار الوقت والجهد والتكاليف. بالإضافة إلى ذلك، يواجه الطاقم الطبي والإداري تحديات في التواصل مع المرضى، حيث يمكن أن يؤدي ضعف التواصل إلى سوء فهم احتياجات المرضى وعدم تقديم الرعاية الصحية المثلى. هذا يشمل أيضاً التأخر في الاستجابة لاحتياجات المرضى وتقديم الرعاية الصحية في الوقت المناسب، مما ينعكس سلباً على رضا المرضى وثقتهم في المؤسسة الصحية. تحسين هذه الجوانب يتطلب تبني سياسات فعالة لإدارة الجودة وتعزيز التعليم والتدريب المستمر للعاملين في القطاع الصحي.

وقام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية لتحديد الفجوات البحثية في جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، مع التركيز على أبعاد الجودة المختلفة مثل الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، والتعاطف، وكيفية تأثير هذه الأبعاد على رضا المرضى. تم جمع البيانات من 200 موظف و300 مريض باستخدام استبيان شامل، وُزِعَ على الأطباء والممرضين والإداريين والفنيين والمرضى. كشفت النتائج الأولية أن هناك حاجة ماسة لتحسين جوانب متعددة من الخدمات الصحية، بما في ذلك التدريب المستمر للكادر الطبي، تحديث المعدات الطبية، وتعزيز التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى.

أظهرت الدراسة أن تحسين جودة الخدمات الصحية يتطلب التركيز على تعزيز الكفاءة الطبية والإدارية، توفير الموارد والتجهيزات الحديثة، وتطوير سياسات فعالة لإدارة الجودة. على سبيل المثال، أظهرت النتائج أن تحسين سرعة الاستجابة لحالات الطوارئ والتعامل بفعالية مع شكاوى المرضى يساهم بشكل كبير في زيادة رضاهم. توصي الدراسة بضرورة تنفيذ برامج تدريبية مستمرة للطواقم الطبي، تحديث البنية التحتية الطبية، وتبني تكنولوجيا حديثة لتحسين كفاءة الخدمات الصحية. كما تؤكد الدراسة على أهمية تعزيز بيئة العمل وتحسين ظروف العاملين لتحقيق نتائج أفضل في جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى.

ولذلك، تتمثل المشكلة البحثية في تحديد الفجوات والعوائق التي تؤثر على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وكيفية تأثير هذه الفجوات على رضا المرضى. تسعى الدراسة إلى تحليل الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة الصحية مثل الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، والتعاطف، وتقييم تأثيرها على تجربة المرضى ومستوى رضاهم.

3.1 أهمية الدراسة:

1.3.1 الأهمية العلمية

تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية حول جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية. من خلال تحليل الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، والتعاطف)، توفر الدراسة إطارًا نظريًا يمكن أن يساعد الباحثين والممارسين في فهم العوامل التي تؤثر على رضا المرضى وكيفية تحسينها. بالإضافة إلى ذلك، تسلط الدراسة الضوء على التحديات الحالية التي تواجه المستشفيات، مما يمكن أن يحفز المزيد من الأبحاث المستقبلية لتطوير استراتيجيات فعالة للتغلب على هذه التحديات. تسهم النتائج المستخلصة في توجيه السياسات الصحية وتعزيز الأبحاث الأكاديمية في مجال تحسين جودة الرعاية الصحية.

2.3.1 الأهمية العملية

تقدم هذه الدراسة توصيات عملية يمكن تطبيقها لتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية، وبالتالي تحسين رضا المرضى. من خلال تحديد الفجوات والعوائق الحالية، يمكن للمسؤولين عن إدارة المستشفيات استخدام هذه المعلومات لتطوير خطط عمل تهدف إلى تحسين الكفاءة الطبية، تحديث المعدات الطبية، وتعزيز التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى. كما تساعد التوصيات على توجيه الموارد بشكل أكثر فعالية وتحسين إدارة الوقت والعمليات داخل المستشفيات. بفضل هذه التحسينات، يمكن تحقيق مستوى أعلى من الرعاية الصحية، مما يؤدي إلى نتائج صحية أفضل وزيادة ثقة المرضى في النظام الصحي.

4.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة الخدمة الصحية بأبعادها المختلفة (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، والتعاطف) على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. من خلال تقييم هذه الأبعاد، تسعى الدراسة إلى:

- استكشاف كيف تؤثر الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة الصحية مجتمعة على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية.
- تحليل الأثر الفردي لكل بُعد من أبعاد جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى:
 - دراسة تأثير الملموسية (مثل نظافة المرافق وجودة التجهيزات الطبية) على رضا المرضى.
 - تقييم تأثير الاعتمادية (مثل دقة الخدمات المقدمة والالتزام بالمواعيد) على رضا المرضى.
 - تحليل تأثير الأمان (مثل كفاءة الطاقم الطبي والشعور بالطمأنينة) على رضا المرضى.
 - دراسة تأثير الاستجابة (مثل سرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى والتعامل مع الطوارئ) على رضا المرضى.
- تقييم تأثير التعاطف (مثل الاهتمام الشخصي والتفهم والراحة النفسية) على رضا المرضى.
- الكشف عن الفجوات في جودة الخدمة الصحية والتحديات التي تواجه المستشفيات الحكومية في تقديم خدمات صحية تلي توقعات المرضى وتحقق رضاهم.
- تقديم توصيات عملية تستند إلى نتائج الدراسة لتحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المرضى في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

5.1 أسئلة الدراسة

تم صياغة السؤال الرئيسي الآتي : هل يوجد أثر لجودة الخدمة الصحية بأبعادها (الملموسية ،الاعتمادية ،الأمان، الاستجابة، التعاطف) في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.؟

ويتفرع منه الأسئلة الآتية:

- هل يوجد أثر للموسمية في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟
- هل يوجد أثر للاعتمادية في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟
- هل يوجد أثر للأمان في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟
- هل يوجد أثر للاستجابة في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟
- هل يوجد أثر للتعاطف في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟

6.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمة الصحية بأبعادها (الموسمية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وتتفرع منه عدة فرضيات فرعية وهي:

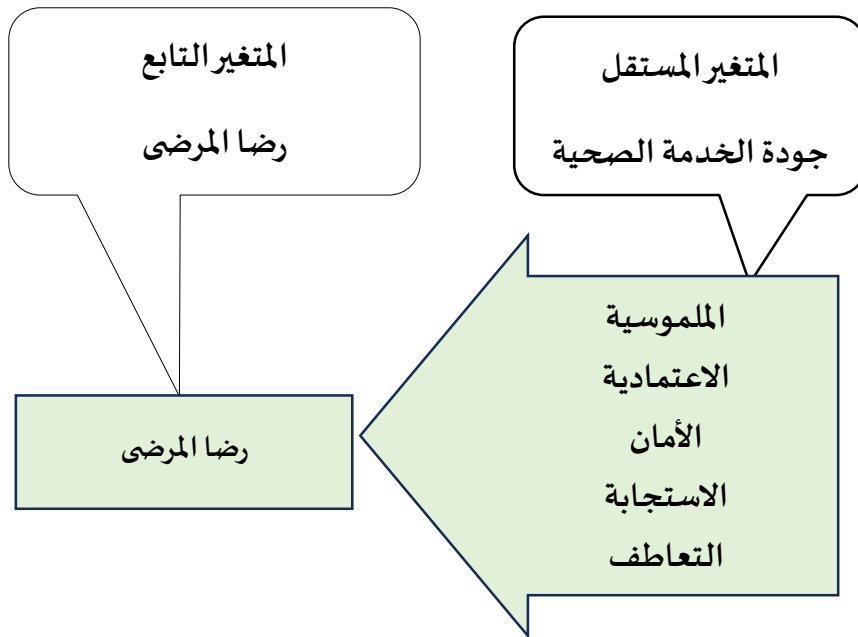
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للموسمية في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاعتمادية في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأمان في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاستجابة في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتعاطف في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

7.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر جودة الخدمة الصحية بإبعادها (الملموسية ،الاعتمادية ،الأمان، الاستجابة، التعاطف) في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية. محل البحث ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: جودة الخدمة الصحية بإبعادها (الملموسية ،الاعتمادية ،الأمان، الاستجابة، التعاطف)
- المتغير التابع :رضا المرضى .

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

8.1 الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية	
الدراسة	الرمحي و الشيخ (2020).
أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة التعرف إلى المسؤولية الاجتماعية وأثرها على رضا المرضى:دراسة تطبيقية على المرضى من خدمات مستشفى الزرقاء الحكومي في الأردن
المتغير المستقل	المسؤولية الاجتماعية
المتغير التابع	رضا المرضى
منهجية البحث	ولتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث بتصميم استبانة وتطويرها لغرض جمع البيانات، وتم اختبار صدقها وثباتها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لغرض وصف متغيرات الدراسة، والمنهج التحليلي، لغرض تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها. حيث تألف مجتمع الدراسة من المرضى المراجعين والراقيدين في مستشفى الزرقاء الحكومي، وقد استخدم الباحث الاستبانة في جمع البيانات، حيث بلغت الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة (500) استبانة وتم استرداد (485) وبعد تدقيق الاستبانات المستردة، تم استبعاد (4) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS)
أهم النتائج والتوصيات	وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج نذكر أهمها: إن تقييم المستفيدين (المرضى الراقيدين والمراجعين) لأبعاد (المسؤولية الاجتماعية) بشكل عام، كان (إيجابياً)، وبدرجة (متوسطة) من وجهة نظر المرضى المستفيدين من خدمات مستشفى الزرقاء الحكومي في الأردن. وكذلك بينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، لثلاثة من أبعاد المسؤولية الاجتماعية المتمثلة بـ (البعد الأخلاقي، والبعد الإنساني، والبعد البيئي)، على

رضا المرضى عن خدمات مستشفى الزرقاء الحكومي في الأردن، وكان البعد الأكثر تأثيراً هو البعد (البيئي) بنسبة تفسير بلغت (15.3%): وأخيراً، أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، كان من أهمها: ضرورة قيام مستشفى الزرقاء الحكومي في الأردن بتوجيه الكوادر الطبية، وحثهم بضرورة الالتزام بمواعيد الفحص والمعالجة والاهتمام بالمرضى المراجعين والراقيدين في المستشفى.	
الدراسة	رجيى و بوسالم . (2022).
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة للتعرف على جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المرضى بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي
المتغير المستقل	أثر جودة الخدمات الصحية
المتغير التابع	رضا المرضى
منهجية البحث	واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ووزعت استبانة شملت 37 عبارة على 175 مريض، وتم اختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في مؤسسة الحكيم عقبي، وأن بُعد الملموسية له أكبر تأثير على المرضى.
الدراسة	ايلان وآخرون (2023).
أهداف الدراسة	قياس مستوى تنفيذ التمكين الإداري في المستشفيات الحكومية بمدينة تعز قياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بتعز. قياس أثر التمكين الإداري على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة تعز
المتغير المستقل	التمكين الإداري
المتغير التابع	جودة الخدمات الصحية

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت عدة أساليب إحصائية، مثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعاملات الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.	منهجية البحث
- أن مستوى تنفيذ التمكين الإداري في المستشفيات الحكومية بمدينة تعز كان مرتفعاً، وكان مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة تعز مرتفعاً، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري وأبعاده مجتمعة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات المدروسة. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تعزيز التمكين الإداري في المستشفيات الحكومية بمدينة تعز من خلال تنمية المهارات القيادية لدى المديرين ورفع مستوى الوعي لدى العاملين بأهمية التمكين الإداري، وإجراء دراسات إضافية حول أثر التمكين الإداري على جودة الخدمات الصحية في القطاعات الصحية الأخرى.	أهم النتائج والتوصيات
مسعد وآخرون (2023).	الدراسة
معرفة أثر الرضا الوظيفي وأبعاده المختلفة على تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى الثورة العام بتعز، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى الثورة العام بتعز، والتعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في مستشفى الثورة العام بتعز.	أهداف الدراسة
الرضا الوظيفي	المتغير المستقل
جودة الرعاية الصحية.	المتغير التابع
المنهج الوصفي التحليلي.	منهجية البحث
أظهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة وجودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الثورة العام بتعز. وجد أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا في وظائفهم يقدمون خدمات ذات جودة	أهم النتائج والتوصيات

أعلى، مما ينعكس إيجاباً على تجربة المرضى. وبالتالي، يُعتبر الرضا الوظيفي من العوامل المهمة التي تساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الثورة العام بتعز كان متوسطاً. على الرغم من وجود بعض العوامل التي تسهم في رضا الموظفين، إلا أن هناك العديد من الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، مثل الظروف المعيشية، نظام الحوافز والمكافآت، وتوفير فرص التدريب والتطوير المهني. هذا المستوى المتوسط من الرضا يشير إلى ضرورة اتخاذ خطوات فعالة لتحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين.

وجدت الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الثورة العام بتعز كان متوسطاً من وجهة نظر المرضى. يشير هذا إلى وجود مجال كبير للتحسين في تقديم الرعاية الصحية. يجب أن تُركز جهود التحسين على تعزيز الكفاءة، الاستجابة، والرعاية الشاملة المقدمة للمرضى لضمان تلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم.

بناءً على النتائج، توصي الدراسة بتحسين الظروف المعيشية للعاملين من خلال زيادة الرواتب وتوفير بيئة عمل أفضل. كما توصي بتطوير نظام حوافز ومكافآت عادل وشفاف، وتنفيذ برامج تدريبية منتظمة لتطوير مهارات العاملين. بالإضافة إلى ذلك، تشجع الدراسة على إرسال الموظفين للدراسة في الخارج وتوزيع المنح الدراسية بشكل عادل. يجب أيضاً تعزيز وعي العاملين بأهمية جودة الخدمات الصحية، وتنظيم توزيع العاملين لضمان تقديم خدمات عالية الجودة وتجنب الإرهاق والضغط الزائد.

الدراسة

(العتيبي، وآخرون، 2023).

أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى استكشاف مدى توفر أساليب التسويق الإلكتروني في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف، وقياس درجة جودة الخدمات الصحية المقدمة، بالإضافة إلى تحليل الفروق بين آراء العاملين والمرضى حول دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية.
المتغير المستقل	التسويق الإلكتروني
المتغير التابع	جودة الخدمة الصحية
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات المستمدة من قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف. تم جمع البيانات باستخدام استبيانات موجهة إلى العاملين والمرضى.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب التسويق الإلكتروني وجودة الخدمات الصحية في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف. يشير ذلك إلى أن تحسين أساليب التسويق الإلكتروني يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. وجدت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين حول دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، العمر، والمهارات. يشير ذلك إلى أن تقييم العاملين لدور التسويق الإلكتروني يختلف باختلاف خلفياتهم الديموغرافية. أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الزوار/المرضى فيما يتعلق بجودة الخدمات الصحية المقدمة في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف. يشير ذلك إلى أن تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية يكون متقارباً بغض النظر عن العوامل الأخرى.

و توصي الدراسة بضرورة تحسين وتطوير أساليب التسويق الإلكتروني في قطاعات وزارة الصحة بالطائف، وذلك لتحقيق استفادة أكبر من هذه الأساليب في تحسين جودة الخدمات الصحية.	
(الحازمي، وآخرون ، 2023).	الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة التغيير على جودة الرعاية الصحية المقدمة بمستشفى الملك عبد العزيز بجدة. تُعد إدارة التغيير عملية حيوية لتحسين الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات الصحية.	أهداف الدراسة
إدارة التغيير بأبعاده الأربعة (التغيير التكنولوجي، التغيير التنظيمي، التغيير البشري، التغيير الثقافي).	المتغير المستقل
جودة الرعاية الصحية	المتغير التابع
استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات المستمدة من مستشفى الملك عبد العزيز بجدة. تم جمع البيانات باستخدام استبيانات ومقابلات مع العاملين في المستشفى.	منهجية البحث
أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين إدارة التغيير وجودة الرعاية الصحية المقدمة في مستشفى الملك عبد العزيز بجدة. يشير ذلك إلى أن تحسين ممارسات إدارة التغيير يساهم في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة.	أهم النتائج والتوصيات
وجود علاقة طردية قوية بين التغيير التكنولوجي وجودة الرعاية الصحية. يشمل ذلك استخدام التقنيات الحديثة والأجهزة الطبية المتقدمة التي تساهم في تحسين الخدمات الصحية.	

وجود علاقة طردية قوية بين التغيير التنظيمي وجودة الرعاية الصحية. يشمل ذلك تحسين الهياكل التنظيمية والعمليات الداخلية لتحقيق كفاءة أكبر. وجود علاقة طردية قوية بين التغيير البشري وجودة الرعاية الصحية. يشمل ذلك تطوير مهارات وقدرات العاملين من خلال التدريب المستمر، ووجود علاقة طردية قوية بين التغيير الثقافي وجودة الرعاية الصحية. يشمل ذلك تعزيز القيم والثقافة التنظيمية التي تشجع على التحسين المستمر والابتكار. و توصي الدراسة بتبني أساليب إدارة التغيير الحديثة لرفع أداء العاملين بالمستشفى. يمكن أن تشمل هذه الأساليب استخدام التكنولوجيا المتقدمة، تحسين العمليات التنظيمية، وتطوير برامج تدريبية مستمرة.	
(سودي، وآخرون، 2023).	الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى التأكيد على درجة تأثير إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية، مع التركيز على الأبعاد التنظيمية والتكنولوجية لإدارة المعرفة، تسعى الدراسة إلى إثبات الحاجة الملحة لتبني منهج إدارة المعرفة في المؤسسات الصحية لتحقيق تحسينات ملحوظة في جودة الرعاية الصحية المقدمة.	أهداف الدراسة
إدارة المعرفة	المتغير المستقل
جودة الخدمة الصحية	المتغير التابع
اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات المستمدة من المؤسسات الصحية. تم جمع البيانات باستخدام استبيانات ومقابلات مع العاملين في القطاع الصحي.	منهجية البحث

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة وجودة خدمات الرعاية الصحية. و أكدت النتائج على ضرورة تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال التركيز على الأبعاد التنظيمية والتكنولوجية. يشمل ذلك تطوير الهياكل التنظيمية والعمليات الداخلية، بالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا المتقدمة لتحسين الكفاءة والفعالية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق ممارسات إدارة المعرفة في المؤسسات الصحية. يمكن أن يشمل ذلك تطوير برامج تدريبية لتعزيز مهارات العاملين في إدارة المعرفة، وتحسين عمليات تبادل المعرفة والمعلومات بين الموظفين.	أهم النتائج والتوصيات
الدراسة	الأغا، وآخرون . (2022).
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في العيادات الخارجية في مستشفيات المحافظات الجنوبية من وجهة نظر المرضى في مستشفى غزة الأوروبي.
المتغير المستقل	جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).
المتغير التابع	رضى المرضى
منهجية البحث	وتم استخدام الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تم اختيار مجتمع الدراسة وهم المرضى متلقي الخدمة الصحية في مستشفى غزة الأوروبي والبالغ عددهم متوسط شهري 10567 مريضاً. وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع عدد (382) استبانة وتم استرجاع (374) استبانة أي بنسبة 97.9%. واعتمد الباحث استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

أظهرت الدراسة وجود تأثير جوهري وذو دلالة إحصائية بين كافة المتغيرات المستقلة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) ورضا المرضى، وأوصت الدراسة بضرورة تحديث الأجهزة والمعدات الطبية المستخدمة في العملية العلاجية للمرضى لتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.	أهم النتائج والتوصيات
محمود، والسكرانة. (2020).	الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة خدمات الرعاية الصحية في تحقيق رضا المتعاملين (المرضى) في المستشفيات الأردنية الحاصلة على JICA. حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع المرضى المقيمين في المستشفيات الأردنية الحاصلة على شهادات الـ JICA في عمان والبالغ عددها (6) مستشفيات وهي: مركز الحسين للسرطان، ومستشفى الجامعة الأردنية والمستشفى الاستشاري والخالدي والتخصصي، ومستشفى الأردن،	أهداف الدراسة
جودة خدمات الرعاية الصحية (الاستجابة، الأمان، التعاطف)	المتغير المستقل
رضا المتعاملين (المتطلبات الأساسية ومتطلبات الأداء والمتطلبات الجاذبة)	المتغير التابع
تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وكان معدل عدد المرضى المقيمين في هذه المستشفيات 360 مريض/ اليوم. أما عينة الدراسة فتم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة من المرضى أقاموا في المستشفيات سألقة الذكر، وتم توزيع استبانة إلكترونية عليهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي وقد تم استلام (191) استبانة، وكانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي. وبعد ذلك قامت الدراسة بتحليل البيانات إحصائياً عن طريق الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss	منهجية البحث
توصلت الدراسة لما يأتي من النتائج: -أكدت نتائج هذه الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات الرعاية الصحية (الاستجابة، الأمان،	أهم النتائج والتوصيات

التعاطف) على رضا المتعاملين (المتطلبات الأساسية ومتطلبات الأداء والمتطلبات الجاذبة) في المستشفيات الأردنية الحاصلة على JCI. -وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية (الاستجابة، الأمان، التعاطف) على المتطلبات الأساسية في المستشفيات الأردنية الحاصلة على JCI. -وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية (الاستجابة، الأمان، التعاطف) على متطلبات الأداء في المستشفيات الأردنية الحاصلة على شهادة JCI. -وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية (الاستجابة، الأمان، التعاطف) على المتطلبات الجاذبة في المستشفيات الأردنية الحاصلة على شهادة JCI. و أوصت الدراسة المستشفيات الأردنية الحاصلة على JCI على وضع استراتيجية للمحافظة على هذه الشهادة، والاهتمام بشهادات الجودة الأخرى.	
الرقب، و الجيش. (2022).	الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى رضا المرضى بجودة الخدمات الصحية المقدمة في مراكز الرعاية الصحية الأولية الحكومية (PHCC) في قطاع غزة. و تقديم تقييم شامل لجودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى وتحليل العوامل المؤثرة على رضاهم.	أهداف الدراسة
رضا المرضى	المتغير المستقل
جودة الخدمات الصحية	المتغير التابع
استخدم الباحثون دراسة وصفية، مقطعية، تحليلية لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، والذي يتكون من جميع المرضى الذين حضروا مراكز الرعاية الصحية الأولية الحكومية في قطاع غزة. تم اختيار عينة مكونة من 398 مريضاً بطريقة العينة العشوائية الطبقية من 7 مراكز للرعاية الصحية	منهجية البحث

	الأولية. تم استخدام استبيان ذاتي لقياس رضا المرضى بجودة الخدمات الصحية المقدمة.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت الدراسة أن مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية الحكومية في قطاع غزة كان فوق المتوسط بشكل عام. بالرغم من ذلك، كان هناك تفاوت في مستويات الرضا بين الجوانب المختلفة، مع وجود رضا أقل بشكل ملحوظ عن الوصولية إلى المراكز. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن التعليم يلعب دوراً في تقييم جودة الخدمات الصحية، حيث أن المرضى ذوي التعليم الجامعي أظهروا رضا أقل مقارنةً بالمرضى ذوي التعليم الأقل. بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة معالجة الحواجز التي تؤثر على رضا المرضى، خاصة فيما يتعلق بالوصولية، لتعزيز وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.
ثانياً: الدراسات الأجنبية	
الدراسة	.Fatima, & Shabbir, A. (2018).
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة الى معرفة تفسير آراء المرضى تجاه مقدمي الخدمات الصحية الخاصة. وركزت الدراسة على جودة الخدمات في المستشفيات وحللت الأهمية النسبية لقياسات الجودة في توقع رضا المرضى وولائهم. تم تقييم الدور الوسيط لرضا المرضى بين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات وولاء المرضى.
المتغير المستقل	جودة الخدمات
المتغير التابع	رضا المرضى وولائهم
منهجية البحث	شارك ما مجموعه 611 مريضاً (داخليين وخارجيين) في استبيان من ستة مستشفيات خاصة في العاصمة، إسلام آباد، باكستان. تم تحليل البيانات من خلال الإحصاءات الوصفية، تباين الطريقة الشائعة، الموثوقية، الارتباط

والانحدار من أجل التحقيق في جودة الخدمة المدركة من قبل العملاء وكيف تحفز جودة الخدمات نوايا الولاء تجاه مزودي الخدمة الخاصة.	
تُظهر النتائج أن مقدمي الخدمات الصحية الخاصة يحاولون تقديم خدمات صحية محسنة بشكل جيد لعملائهم. أكدت النتائج أن جودة الخدمات الصحية الأفضل تميل إلى بناء الرضا والولاء بين المرضى. الجوانب المتعلقة بجودة الخدمات الصحية (مثل البيئة المادية، البيئة الصديقة للعميل، الاستجابة، التواصل، الخصوصية والسلامة) ترتبط إيجابياً بولاء المرضى والذي يتم التوسط فيه من خلال رضا المرضى.	أهم النتائج والتوصيات
Tan, & Ramayah, T. (2019).	الدراسة
هدفت الدراسة إلى نمذجة تأثير جودة الخدمة (إجراءات الرعاية الطبية، الممارسات الإدارية، صورة المستشفى، الثقة، سلامة المرضى، البنية التحتية، جودة الموظفين، والمسؤولية الاجتماعية) على رضا المرضى.	أهداف الدراسة
جودة الخدمة (إجراءات الرعاية الطبية، الممارسات الإدارية، صورة المستشفى، الثقة، سلامة المرضى، البنية التحتية، جودة الموظفين، والمسؤولية الاجتماعية)	المتغير المستقل
رضا المرضى	المتغير التابع
باستخدام استبيان منظم، تم جمع البيانات من 194 مريضاً من المستشفيات العامة والخاصة في ملاكا وجوهور. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج تحليل من الجيل الثاني، SmartPLS.	منهجية البحث
تشير النتائج إلى أن النموذج يمكنه تفسير 58 بالمائة من التباين في رضا المرضى. كانت صورة المستشفى، وسلامة المرضى، وجودة الموظفين، والمسؤولية الاجتماعية هي المتنبئات الرئيسية لرضا المرضى. كانت جودة الموظفين هي المتنبئ الأكثر أهمية. الاستنتاج هو أنه للحفاظ على رضا المرضى	أهم النتائج والتوصيات

واستعدادهم للعودة للعلاج في المستقبل، يجب على المستشفيات الاستثمار بشكل أكبر في تدريب موظفيها.	
(Greenfield, et.al. 2019).	الدراسة
تحديد ما إذا كانت المشاركة المستمرة في برنامج الشهادة تترجم إلى تحسين استمرارية جودة رعاية المرضى ونتائج إدارة الموارد البشرية.	أهداف الدراسة
المشاركة في برنامج الشهادات (الشهادة الطبية) للمستشفيات.	المتغير المستقل
الرعاية الصحية الجيدة للمرضى.	المتغير التابع
اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات المستمدة من المستشفيات المشاركة في برنامج الشهادة. تم جمع البيانات وتحليلها لتقييم التغيرات في جودة الرعاية الصحية وإدارة الموارد البشرية بمرور الوقت.	منهجية البحث
أظهرت نتائج الدراسة أن استمرارية جودة رعاية المرضى وعمليات إدارة الموارد البشرية تحسنت بمرور الوقت في المستشفيات المشاركة في برنامج الشهادة. المستشفيات ذات الأداء المنخفض حققت تحسينات أكبر مقارنة بالمستشفيات المتوسطة والعالية الأداء، بينما لم يتغير ترتيب المجموعة وأداء المستشفى بشكل كبير بمرور الوقت. بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة استمرار المشاركة في برنامج الشهادة لتحقيق تحسينات مستمرة في استمرارية جودة الخدمات الصحية وإدارة الموارد البشرية، حيث يعد برنامج الشهادة عاملاً خارجياً مهماً يساهم في تحفيز التحسين المستمر والمنهجي للجودة داخل المنظمة. كما توصي الدراسة بتوجيه الجهود نحو دعم المستشفيات ذات الأداء المنخفض لضمان تحقيق تحسينات أكبر، وتطوير استراتيجيات مستدامة للتحسين المستمر في جودة الرعاية الصحية وإدارة الموارد البشرية، وتعزيز عمليات التقييم الدوري لضمان الاستمرار في التحسين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير مستمر.	أهم النتائج والتوصيات

Al Shamsi,et.al. (2020)	الدراسة
هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير العوائق اللغوية في الرعاية الصحية وتقديم حلول للتغلب على التحديات التي تواجه العوائق اللغوية في مجال الرعاية الصحية	أهداف الدراسة
حواجز اللغة في الرعاية الصحية.	المتغير المستقل
جودة تقديم الخدمات الصحية.	المتغير التابع
- تم تحديد الدراسات المنشورة التي تناولت آثار الحواجز اللغوية في الرعاية الصحية باستخدام قواعد البيانات PubMed و Medline. تم اختيار 14 دراسة حققت معايير الاختيار المحددة. أجريت هذه الدراسات في دول مختلفة، متقدمة ومتطورة، على الرغم من أن معظمها يأتي من الولايات المتحدة. وشملت الدراسات ما مجموعه 300,918 مشاركًا، مع مشاركة ما بين 21 و 22,353 شخصًا في كل دراسة.	منهجية البحث
أظهرت الدراسة أن العوائق اللغوية تشكل تحديات كبيرة في التواصل بين العاملين في المجال الطبي والمرضى، مما يؤدي إلى عدم الرضا وانخفاض جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى. كما أن استخدام خدمات المترجم يزيد من تكلفة الزيارات العلاجية ومدتها. ومع ذلك، أظهرت النتائج تحسنًا ملحوظًا في رضا العاملين في المجال الطبي والمرضى عند استخدام أدوات الترجمة عبر الإنترنت مثل Google Translate و MediBabble، مما زاد من رضا الطرفين بنسبة تصل إلى 92% وحسّن جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى. تؤكد الدراسة على ضرورة إيجاد حلول للتغلب على العوائق اللغوية في الرعاية الصحية لتحسين التواصل وزيادة رضا العاملين والمرضى، مع مراعاة التكلفة والمدة المرتبطة باستخدام خدمات الترجمة.	أهم النتائج والتوصيات

9.1 أوجه الاتفاق مع الدراسة الحالية:

1.9.1 أوجه الاتفاق

تتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في التركيز على جودة الخدمات الصحية كمتغير مستقل ورضا المرضى كمتغير تابع. على سبيل المثال، تركّز دراسة (رمحي والشيخ، 2020) على المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل ورضا المرضى كمتغير تابع، مما يعكس الاهتمام بالعوامل المؤثرة على رضا المرضى. وبالمثل، تركّز دراسة (رجيبي وبوسالم، 2022) على جودة الخدمات الصحية كمتغير مستقل ورضا المرضى كمتغير تابع. الدراسة الحالية، التي تبحث في تأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية، تتوافق مع هذا النهج من حيث الاهتمام بجودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المرضى.

تعتمد الدراسات السابقة والدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات. تستخدم هذه الدراسات استبيانات ومقابلات لجمع البيانات من المرضى والعاملين في المجال الصحي. على سبيل المثال، اعتمدت دراسة (رمحي والشيخ، 2020) على استبيان لجمع البيانات من 500 مريض، في حين استخدمت دراسة (رجيبي وبوسالم، 2022) استبيان شمل 37 عبارة على 175 مريض. تتبع الدراسة الحالية نفس النهج باستخدام استبيانات لجمع البيانات من المرضى في المستشفيات الحكومية، مما يعزز من قابلية المقارنة بين هذه الدراسات ويؤكد على أهمية استخدام أدوات بحث موثوقة وشاملة.

تشترك الدراسات السابقة والدراسة الحالية في هدف رئيسي يتمثل في تحسين جودة الرعاية الصحية وتحقيق رضا المرضى. تركّز دراسة (رمحي والشيخ، 2020) على المسؤولية الاجتماعية وأثرها على رضا المرضى، بينما تركّز دراسة (رجيبي وبوسالم، 2022) على جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المرضى. تتوافق الدراسة الحالية مع هذا الاتجاه من خلال استكشاف العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية، مما يساهم في فهم أعمق لكيفية تحسين تجربة المرضى من خلال التركيز على جودة الخدمات المقدمة.

2.9.1 أوجه الاختلاف:

تختلف الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في المجال الجغرافي والمجتمعات المستهدفة. على سبيل المثال، تركّز دراسة (رمحي والشيخ، 2020) على مستشفى الزرقاء الحكومي في الأردن، ودراسة (رجيمي وبوسالم، 2022) تركّز على مؤسسة الحكيم عقي في الجزائر، بينما تستهدف الدراسة الحالية المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية. هذا الاختلاف في المجال الجغرافي يمكن أن يعكس تنوع السياقات والبيئات الصحية، مما يساهم في فهم أوسع لتأثير جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في مناطق مختلفة.

بينما تركّز الدراسة الحالية على جودة الخدمات الصحية كعامل رئيسي يؤثر على رضا المرضى، تركّز بعض الدراسات السابقة على عوامل مختلفة أو إضافية. على سبيل المثال، تركّز دراسة (الحازمي وآخرون، 2023) على تأثير إدارة التغيير بأبعادها المختلفة على جودة الرعاية الصحية، بينما تركّز دراسة (Al Shamsi وآخرون، 2020) على تأثير العوائق اللغوية واستخدام أدوات الترجمة في تحسين التواصل وجودة الرعاية الصحية. هذا التنوع في العوامل المدروسة يعكس مدى تعقيد وتأثير العوامل المختلفة على جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى.

تختلف النتائج المحددة بين الدراسات. على سبيل المثال، أظهرت دراسة (الحازمي وآخرون، 2023) وجود علاقة طردية قوية بين التغيير التكنولوجي وجودة الرعاية الصحية، في حين أظهرت دراسة (Al Shamsi وآخرون، 2020) (أن استخدام أدوات الترجمة عبر الإنترنت يحسن رضا المرضى والعاملين. الدراسة الحالية تسعى لاستكشاف تأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية، ولم تصل بعد إلى نتائج محددة.

تختلف الدراسات في المقاييس والأدوات المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها. على سبيل المثال، استخدمت دراسة (رجيمي وبوسالم، 2022) استبيان شمل 37 عبارة، بينما استخدمت دراسة (رمحي والشيخ، 2020) استبياناً مكوناً من 500 مريض. قد تختلف أيضاً الأدوات الإحصائية المستخدمة لتحليل

البيانات بين الدراسات، مما يعكس تنوعًا في النهج البحثي والمقاييس المستخدمة لتقييم جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

و قد تختلف الدراسات في النطاق الزمني الذي تم فيه جمع البيانات وتحليلها. بعض الدراسات قد تكون قديمة نسبيًا بينما الدراسة الحالية تعتمد على بيانات حديثة. هذا الاختلاف في النطاق الزمني يمكن أن يعكس التغيرات والتطورات في نظم الرعاية الصحية والتكنولوجيا المستخدمة في تحسين جودة الرعاية الصحية.

10.1 الفجوة البحثية:

بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، إلا أن هناك بعض الفجوات البحثية التي يمكن ملاحظتها في السياق السعودي. تتطلب الدراسة الحالية مزيدًا من البحث حول تأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية. قد تكون هناك حاجة لدراسات متعددة تغطي مناطق مختلفة من المملكة لتقديم صورة شاملة عن تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى.

11.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

1.11.1 جودة الخدمة

هي مفهوم يشير إلى التميز أو التفوق في تقديم الخدمات التي تلي أو تتجاوز توقعات العملاء. تعد جودة الخدمة عاملاً حاسماً في رضا العملاء وولائهم، وتؤثر بشكل مباشر على نجاح المؤسسات الخدمية. يمكن تعريف جودة الخدمة بأنها مستوى التميز المتحقق في تقديم الخدمة، والذي ينعكس من خلال مجموعة من الأبعاد والمعايير التي تشمل:

1. الملموسية (Tangibility) وتشير الملموسية إلى العناصر المادية والمرئية في تقديم الخدمة الصحية، مثل نظافة المستشفى، حالة المرافق الطبية، وجودة الأجهزة الطبية. تُعد الملموسية أول ما يلاحظه المرضى

عند وصولهم إلى المستشفى، ولها تأثير كبير على انطباعاتهم الأولية. نظرًا لأهمية المرافق الصحية والأدوات الطبية في تقديم الرعاية، فإن الاهتمام بتحديثها وصيانتها يعزز من رضا المرضى.

2. الاعتمادية (Reliability) و تتمثل الاعتمادية في قدرة المستشفى على تقديم الخدمات الصحية بشكل موثوق ودقيق في كل مرة. يتعلق هذا البعد بثقة المرضى في قدرة المستشفى على تقديم الرعاية المطلوبة دون أخطاء، وبمستوى عالٍ من الجودة. ترتبط الاعتمادية بجوانب متعددة مثل دقة التشخيص، والالتزام بالمواعيد، والقدرة على توفير العلاجات المناسبة. تعتبر الاعتمادية عنصرًا حاسمًا في تعزيز رضا المرضى وإحساسهم بالأمان.

3. الأمان (Safety) و يشمل الأمان جميع الإجراءات والتدابير التي تتخذها المستشفيات لضمان سلامة المرضى وحمايتهم من الأخطار والمضاعفات. يشمل ذلك التدابير الوقائية، وإجراءات مكافحة العدوى، والسلامة الدوائية، وسلامة الإجراءات الطبية. يساهم الشعور بالأمان في زيادة ثقة المرضى بالخدمات المقدمة، وبالتالي رفع مستوى رضاهم.

4. الاستجابة (Responsiveness) وتشير الاستجابة إلى سرعة وكفاءة العاملين في المستشفى في تلبية احتياجات المرضى والتفاعل مع طلباتهم. يتعلق هذا البعد بمدى قدرة المستشفى على الاستجابة السريعة لشكاوى المرضى، وتوفير المعلومات اللازمة، وتقديم الرعاية في الوقت المناسب. يُعد هذا البعد مهمًا في تحسين تجربة المريض وزيادة مستوى الرضا.

5. التعاطف (Empathy) والتعاطف يعبر عن مدى اهتمام العاملين في المستشفى بالمرضى، وتفهمهم لاحتياجاتهم النفسية والعاطفية. يتضمن هذا البعد طريقة تعامل الأطباء والممرضين مع المرضى، والاحترام المتبادل، والاستماع الجيد لمشاكلهم الصحية. يساهم التعاطف في تحسين العلاقة بين المرضى والعاملين في المستشفى، ويؤدي إلى تحسين تجربة المريض وزيادة رضاهم.

2.11.1 رضا المرضى

هو مستوى التقييم الذي يعبر عنه المرضى بشأن تجربتهم مع خدمات الرعاية الصحية المقدمة لهم. يشمل رضا المرضى جميع جوانب تجربتهم، بدءًا من سهولة الوصول إلى الرعاية الصحية، جودة

الخدمات المقدمة، تعامل الطاقم الطبي، وحتى بيئة المستشفى أو المركز الصحي. يعتبر رضا المرضى مؤشراً حيويًا على جودة الرعاية الصحية وفعالية النظام الصحي.

12.1 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 يساهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة .

13.1 مصادر جمع البيانات

1.13.1 أولاً: المصادر الثانوية:

سعى الباحث في القيام بجمع المعلومات التي يحتاجها لإجراء هذه الدراسة بالعودة الى المصادر، والمتمثلة في الكتب والبحوث العربية والأجنبية المتعلقة بمتغيراتها.

2.13.1 ثانياً: المصادر الأولية:

سيتم اعتماد الباحث في الحصول على البيانات الأولية الاستبانة والتي تم تطويرها لهذا الغرض بعد مراجعة العديد من الدراسات السابقة، وتضمنت الاستبانة عددا من الفقرات التي تساعد في الإجابة

عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، كما تعكس متغيرات الدراسة، المتغير المستقل أثر جودة الخدمة الصحية بإبعادها (الملموسية ، الاعتمادية ، الأمان ، الاستجابة ، التعاطف). و المتغير التابع رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

14.1 أدوات الدراسة :

سيتم إعداد الاستبانة الإلكترونية اعتماداً على البحث في الأدبيات السابقة والمتعلقة بموضوع الدراسة الحالية لمعرفة .

15.1 حدود الدراسة:

- حدود موضوعية : اقتصرت الدراسة على معرفة أثر جودة الخدمة الصحية بإبعادها (الملموسية ، الاعتمادية ، الأمان ، الاستجابة ، التعاطف) في رضا المرضى .
- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- حدود زمانية: اقتصرت الدراسة خلال العام الدراسي 2024م.

الفصل الثاني: الاطار النظري

المبحث الأول : جودة الخدمة الصحية

1.1.2 تمهيد

تحتل الرعاية الصحية والخدمات الصحية أهمية واهتماماً شاملاً على مستوى العالم والدول والأفراد، ذلك لأنها مرتبطة باستمرار الحياة البشرية، والعلاقة بينهما إيجابية، فالتغيير في مستوى الرعاية والخدمات الصحية يؤدي إلى تغيير في معدل الحياة البشرية في نفس الاتجاه، لى الوضع الصحي للمجتمع صورة عن مدى تقدمه وتطوره الاقتصادي والثقافي والمجتمعي، وتعد الخدمات الصحية هدفاً أساسياً من أهداف التنمية الاجتماعية والاقتصادية وخاصة أن الصحة تعتبر حقاً أساسياً لجميع الأفراد والشعوب، وتقع مسئولية توفير الخدمات الصحية المتطورة مسئولية أساسية للدول والحكومات.

وغالباً ما يرتبط تقديم الخدمات الصحية بالجودة، وأصبحت من المواضيع والمعايير الأساسية في تسويق خدمات الرعاية الصحية، وحظيت جودة الخدمات الصحية باهتمام خاص من إدارات المراكز الصحية والأطباء ، وكذلك المستفيدين من خدمات الرعاية الصحية بالإضافة لاهتمام الجهات الممولة والداعمة للخدمات الصحية، حيث تركز هذه الأطراف العديد على جودة الخدمة الصحية؛ بهدف تحقيق الأهداف والرغبات التي تسعى إليها.

تعتبر الجودة مفتاح التميز في المنظمة والتميز في الخدمة هو مصدر إمكانات مستدامة، بحيث يكون قياس وتحسين مستويات الجودة أمراً بالغ الأهمية، وتتأثر جودة الخدمات الصحية بشكل كبير بجودة التجهيزات المادية مثل المرافق والأماكن، وطبيعة وخصائص الموظفين، والأجهزة والمعدات الطبية، وعملية تقديم الخدمة، والتي يمكن أن تعكس الرضا لدى المستفيدين (Vatica, 2021)

بل ويمكن القول أن الجودة باتت الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات، وفلسفة إدارية أسلوب حياة تمكّنها من البقاء والاستمرار خلال المتغيرات العالمية الصحية والاقتصادية السريعة والمستمرة، وازدياد مستوى إدراك المستفيدين لمستوى الجودة المطلوبة فيما يقدم لهم من خدمات، لاسيما الخدمات

الصحية فنافست بذلك المؤسسات الصحية على تقديم خدمات صف بجودة عالية لما لها من أهمية في حياة الأفراد والمجتمعات (ملبكة، 2020).

2.1.2 تعريف الجودة

تعد مفاهيم الجودة متنوعة ومتعددة وقد يكون من الصعب تحقيق توافق دقيق على تعريف واحد ينطبق على جميع السياقات والثقافات. لذلك، يمكن تقديم مجموعة من التعاريف المختلفة التي تظهر هذا التنوع

وعرف (قحطان و السيفاني، 2023) الجودة بأنها الخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة المقدمة إلى جانب الخصائص الخاصة بالعملية الإنتاجية والتسويقية، والعمليات والأفراد، التي لها القدرة على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء

ويذكر (الدراكة، 2005) بأنها الخصائص والصفات التي يتميز بها المنتج أو الخدمة، والتي تؤدي إلى تلبية احتياجات المستخدم أو العملاء من حيث التصميم والتصنيع أو قدرته على الأداء، بهدف إرضاء العملاء.

يُعتقد (مسعد وعقلان، 2023) أن الجودة لا تقتصر فقط على التحقق من تصنيع المنتج وفقاً للمواصفات، بل تتجاوز ذلك لتشمل جهود المنظمة المستمرة في تصميم وتطوير منتجاتها بهدف تلبية احتياجات العميل وتجاوزها

ووفقاً لـ (البلاصي، 2015) يشير إلى أن الجودة هي درجة التفوق لمنتج تكمن في تجمع مجموعة من الصفات المطابقة للمواصفات المخطط لها والتي تتطور وتحسن باستمرار، بهدف تلبية احتياجات ورغبات العميل المتغيرة أو حتى تجاوزها، وذلك بسعر مقبول دون تكبد أي خسائر للمجتمع.

من الواضح أن الجودة لها مفهوم نسبي ويمكن تعريفها بعدة طرق، وذلك اعتماداً على من يحددها، وطبيعة المنتج أو الخدمة التي تشير إليها، وبعبارة أبسط يمكن للباحث أن يعبر عن الجودة بأنها

توافق الخدمة مع المتطلبات المحددة من قبل العميل، وحين تلي رغبته فإنه يطلق على الخدمة أو المنتج أنه يتمتع بجودة عالية، بناء على تقديمها في غضون فترة زمنية متفق عليها، وشروط وتكاليف متفق عليها، ومع الرعاية والمتابعة اللاحقة. وسيسلط الباحث الضوء حول ما تعنيه الجودة في الجانب الصحي والخدمات الصحية للعملاء والمؤسسات، وكذلك أهداف جودة الخدمات الصحية وأهميتها وطرق قياسها.

3.1.2 مفهوم جودة الخدمة الصحية

يعد مفهوم الجودة في الرعاية الصحية مفهوماً متعدد الجوانب، فالمريض يرى أن جودة الرعاية الصحية تتمثل في خروجه من المستشفى شافياً معافى، ويرى الطبيب في المستشفى أن جودة الرعاية الصحية تتمثل في قيام المستشفى بتوفير الأدوات الطبية الحديثة وأفضل وسائل التكنولوجيا (لحازمى و زائرى، 2023).

وليس من السهل إعطاء تعريف محدد لجودة الخدمة الصحية، كونها خدمة غير ملموسة ولعدم وجود معايير نمطية للحكم على جودة الخدمة كما هو الحال في السلع.

وعرفت الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد المنظمات الصحية JCAH بأنها "درجة" الالتزام بالمعايير المعاصرة المعترف بها على وجه العموم للممارسة الجيدة، والنتائج المتوقعة لخدمة محددة أو إجراء تشخيص أو مشكلة طبية (JCAH, 2021).

وحديثاً عبرت منظمة الصحة العالمية عن مفهوم جودة الرعاية الصحية بأنها مدى زيادة احتمال تحقيق النتائج الصحية المرجوة عن طريق الخدمات الصحية المتاحة للأفراد والسكان واتساق هذه الخدمات مع المعارف المهنية المسندة بالبيانات، ويشمل هذا التعريف الجودة الرعاية خدمات تعزيز الصحة والوقاية والعلاج والتأهيل، وينطوي على إمكانية قياس جودة الرعاية ومواصلة تحسينها من خلال البيانات، تأخذ في الاعتبار احتياجات المستفيدين من الخدمات بمن فيهم المرضى والأسر والمجتمعات وتفضيلاتهم (WHO, 2020).

ويعرف كلا من (سالم 2021) جودة الخدمة الصحية على أنها الالتزام الذي تظهره المؤسسات الصحية في تقديم خدمات وفق المستوى المطلوب يضمن لها مستوى تنافسي جيد مقارنة بغيرها من المؤسسات.

ويشير (بن حركو وعميمور، 2020) إنها مجموعة من السياسات والإجراءات المصممة بشكل منظم وهادف لتقديم خدمات الرعاية الصحية للمستفيدين بطريقة موضوعية ونظامية. تهدف هذه السياسات والإجراءات إلى تحقيق تحسين في رعاية المرضى وحل المشكلات بطريقة عملية. يتم ذلك من خلال تطبيق مبادئها من قبل العاملين في المجال الصحي، باستخدام مهاراتهم وخبراتهم، واستفادة من تقنيات الرعاية الصحية المتاحة. تهدف هذه الجهود إلى تحقيق أفضل النتائج للمرضى في الوقت والمكان المناسبين، وبأقل تكلفة ممكنة.

ومن وجهة نظر الباحث يرى أن جودة الخدمة الصحية تتمثل في تقديم الخدمات للمستفيد بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وذلك من أجل تقديم الخدمة المطلوبة على أفضل وجه، حيث يتضمن مفهوم الجودة الداخلية والخارجية للمشفى، أي أنه يجب تلبية الاحتياجات والمستلزمات لكل من المستفيد ومقدم الخدمة نفسه بأسرع وقت وأعلى دقة وأقل تكلفة.

4.1.2 أهداف جودة الخدمة الصحية

هناك عدة أهداف لجودة الخدمات الصحية تسعى لتحقيقها، وتهدف للارتقاء بصحة الأفراد والمجتمعات والمحافظة عليها، وهو ما يعتبر الهدف السامي والأساسي لجودة الخدمات الصحية، بجانب عدة أهداف أخرى نذكر منها ما يلي (بن حركو و عميمور، 2020)

- تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيدين (المرضى)، وزيادة ولائه للمؤسسة الصحية؛ بما ينعكس على سمعتها بشكل إيجابي.
- تعد معرفة آراء وانطباعات المستفيدين، وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات.

- تطوير وتحسين أساليب الاتصال بين مقدمي خدمات الصحة والمستفيدين منها.
- تمكين المؤسسات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل؛ إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين الهدف الأساسي من تطبيق الجودة.
- كسب رضا المستفيدين من خلال القيم الأساسية لإدارة الجودة من توفرها في المؤسسة الصحية، والتي تعمل على تحسين الجودة وتسعى إلى تطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير أداء العمل وفي النهاية كسب رضا المستفيدين.
- رفع معنويات العاملين في المؤسسات الصحية، وتعزيز الثقة لديهم، وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية والجدارة مما يؤدي إلى الحصول على أداء بنتائج أفضل.
- وهناك هدفان رئيسيان لتحقيق جودة الخدمة الصحية، ويمكن تصنيفهما كما ذكرها (سالم، 2021) :

1. أهداف ضبط الجودة :هذه الأهداف ترتبط بالمؤسسة نفسها ومعاييرها في الحفاظ على الجودة. تتمثل هذه المعايير في توجهات وسياسات تتعلق بكيفية تقديم الخدمات الصحية وضمان الامتثال للمعايير الطبية والإدارية. يتطلب تحقيق هذه الأهداف تنفيذ إجراءات وإجراءات داخل المؤسسة.
2. أهداف تحسين الجودة :هذه الأهداف تركز على تحسين الخدمات الصحية المقدمة وضمان عدم حدوث أخطاء. يشمل ذلك تطوير المنتجات والخدمات الصحية لتلبية احتياجات المرضى وتحسين تجربتهم. يشمل ذلك أيضًا تحسين العمليات وزيادة فعالية المؤسسة في تقديم الخدمات.

بناءً على هذه الأهداف الرئيسية، يمكن تصنيف أهداف الجودة في خمس فئات (البلاصى، 2015):

1. أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة :هذه الأهداف ترتبط بالتأثيرات الخارجية على المؤسسة مثل الأسواق، والبيئة، والمجتمع. يشمل ذلك تلبية احتياجات المجتمع والمرضى والتواصل مع الجمهور.

2. أهداف الأداء للمنتج أو الخدمة: هذه الأهداف تركز على جودة المنتجات الصحية أو الخدمات المقدمة، وتشمل تلبية احتياجات المرضى والمنافسة في السوق.
3. أهداف العمليات: هذه الأهداف تناقش مقدرة المؤسسة وفعاليتها في تقديم الخدمات الصحية وضبط الجودة. يتعلق الأمر بتحسين العمليات وزيادة القدرة على التحكم فيها.
4. أهداف الأداء الداخلي: تتناول هذه الأهداف مقدرة المؤسسة وفعاليتها في التكيف مع التغييرات الداخلية والخارجية والاستجابة للبيئة المتغيرة.
5. أهداف الأداء للعاملين: ترتبط هذه الأهداف بالعاملين داخل المؤسسة وتشمل تطوير مهاراتهم وزيادة قدراتهم وتحفيزهم وتطويرهم.

تبين من الدراسة الحالية أن هناك هدفًا إضافيًا يُمكن إضافته إلى الأهداف الخمسة المذكورة سابقًا، وهو تحقيق المنافسة العالمية في تقديم خدمات الرعاية الصحية عالية الجودة. تأتي أهمية هذا الهدف بسبب الانفتاحات العالمية الكبيرة والتطورات الهائلة في مجال المعلومات وزيادة الكميات المتزايدة من المعلومات. يؤدي هذا التطور وسهولة التنقل إلى تعزيز إدراك المرضى لاحتياجاتهم والأساليب الصحيحة لتقديم الرعاية. كنتيجة لذلك، ينبغي لأحد أهم أهداف الخدمات الصحية أن يكون هو تقديم خدمات ذات جودة عالية تنافس على المستوى العالمي.

5.1.2 أهمية جودة الخدمات الصحية

يرى (بوعمامة و بوهدة، 2020): أن أهمية جودة الخدمات الصحية تظهر من خلال عدة نقاط مهمة كالتالي :

1. بالنسبة للمشفى المقدم للخدمة: جودة الخدمات الصحية تلعب دورًا حاسمًا في تشكيل سمعة المشفى وشهرته. تتجلى سمعة المشفى من خلال مستوى الخدمات التي يقدمها للمرضى. علاقة الثقة بين المشفى والمرضى تعتمد على مهارات وخبرات العاملين في المشفى، بالإضافة إلى تلبية احتياجات المرضى ورعايتهم بشكل كامل.

2. المسؤولية القانونية للجودة: بسبب زيادة عدد المحاكمات والقضايا المتعلقة بالرعاية الصحية، يصبح من المهم جداً أن يتحمل المشفى المسؤولية القانونية عن أي ضرر يمكن أن يلحق بالمرضى نتيجة استفادتهم من الخدمات الصحية. بالتالي، يتطلب الأمر تقديم خدمات ذات جودة عالية لتجنب أية مشكلات قانونية.
3. المنافسة العالمية: التغيرات الاقتصادية والسياسية تؤثر بشكل كبير في التبادل الدولي للخدمات الصحية والمنافسة على مستوى عالمي. لذلك، يصبح من الضروري تحسين جودة الخدمات الصحية لتحقيق التميز والتنافس في سوق عالمي متقدم.
4. حماية المستهلك: جودة الخدمات الصحية تسهم في حماية المرضى وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. بواسطة وضع معايير ومواصفات قياسية، يمكن للمشفى ضمان تقديم خدمات آمنة وفعالة تحمي المرضى من أي أخطار محتملة.
5. التكاليف وحصة السوق: تحقيق جودة الخدمات الصحية يعمل على تقليل الأخطاء وتحسين العمليات الإنتاجية. ذلك يؤدي بدوره إلى تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة. تحسين جودة الخدمات يساهم في تقديم خدمات صحية متميزة وبأفضل قيمة ممكنة، وهذا يساهم في جذب المزيد من المرضى وزيادة حصة المشفى في السوق.

6.1.2 أبعاد جودة الخدمات الصحية

اتفقت العديد من الدراسات على أبعاد جودة الخدمات الصحية والعناصر المؤثرة في تحقيقها هي كما يلي، بناءً على دراسات متعددة (البلاصي، 2015؛ عتيق، 2014؛ بوخلوة وقمو، 2016):

- الاستجابة (Responsiveness):

هذه البعد يتعلق بقدرة مقدمي الخدمة على التجاوب بشكل سريع وفعال مع احتياجات وطلبات المرضى. يشمل ذلك أن يكونوا جاهزين دائماً لتقديم الخدمة عند الحاجة، مما يعزز من رضا المرضى وتجربتهم الإيجابية.

- الإعتماذية (Reliability):

يعبر هذا البعد عن مدى دقة وموثوقية الخدمة الصحية المقدمة. يشمل ذلك تقديم الخدمات بدقة عالية وتوفير معلومات دقيقة للمرضى بشأن تشخيصهم وخطط العلاج المقترحة.

- الأمان (Assurance):

يرتبط هذا البعد بثقة المرضى في مهارات وكفاءة مقدمي الخدمة الصحية. يتضمن أيضاً الجوانب القانونية والأخلاقية للخدمة، وكذلك التواصل الجيد بين مقدمي الخدمة والمرضى.

- الملموسية (Tangibles):

يُشير هذا البعد إلى المظاهر الملموسة للمؤسسة الصحية والخدمة المقدمة. يتضمن ذلك مظهر المرافق، والمعدات، والتكنولوجيا، بالإضافة إلى مظهر وسلوك العاملين في المؤسسة.

- التعاطف (Empathy):

يعبر هذا البعد عن درجة الاهتمام الشخصي والتعاطف الذي يُبديه مقدمو الخدمة تجاه المرضى. يشمل ذلك توجيه الاهتمام الشخصي لحاجات ومتطلبات المرضى وتوفير تجربة مريضية إيجابية.

هذه الأبعاد تعتبر أساسية لتحقيق جودة الخدمات الصحية، وهناك عناصر مؤثرة تسهم في تحقيقها مثل الثقة بالعاملين، والكفاءة الفنية، والتواصل الفعال، والتدريب المستمر للعاملين، وتوفير المعلومات الدقيقة للمرضى. هذه العناصر تساهم في بناء سمعة مؤسسة الرعاية الصحية وتعزز تجربة المرضى بشكل إيجابي.

المبحث الثاني: رضى المرضى

1.2.2 تمهيد

يعبر رضا المرضى عن توقعاتهم حول الخدمة المقدمة ورضاهم عنها وتقييم رضاهم وفقاً لذلك، وإخبارهم بذلك من خلال خبراتهم الجيدة، و يحتل قياس رضا المرضى على رأس الأولويات لدى الإدارات ومقدمي الخدمات، ولكن كيف ينبغي أن تذهب للقيام بذلك؟ يقول فريدريك ريتشولد أن من بين الأسئلة يجب سؤال المرضى واحد فقط وهو ما يهم حقاً: ما مدى احتمال أن توصي هذا المنتج أو الخدمة لصديق أو زميل؟". (Kotler, 2016)

وسيتحول المرضى غير الراضين إلى المنافسين وسينتقصون من الخدمة للآخرين. لذلك يجب أن يكون مقدمي الخدمات حريصين على تحديد المستوى المناسب من التوقعات، وإذا وضعوا توقعات منخفضة جداً، فقد يرضون بعض المرضى، ولكنهم يفشلون في اجتذاب عدد كاف من المرضى، وإذا وضعت توقعات عالية جداً، وسوف تصيب المرضى بخيبة أمل. قيمة رضا المرضى هي اللبنات الأساسية لتطوير وإدارة علاقات المرضى. (Kotler, 2012)

يعد رضا المرضى مؤشراً أساسياً وجوهرياً للإقبال على الخدمة في ضوء توقعاتهم الإيجابية أو السلبية نحو تلك الخدمة، ويعتمد رضا المريض على مقارنة حصوله على الخدمة مع توقعاته.

2.2.2 مفهوم رضا (المرضى)

يعد مفهوم رضا المرضى من المفاهيم التي أثارت اهتمام الكثير من الباحثين والمهتمين بشؤون إدارة التسويق وذلك لإدراك العديد من المؤسسات أن سبب تميزها اليوم لن يقوم إلا على أساس احترام المرضى والعمل على إرضائهم وتلبية حاجاته، ولقد اختلفت الآراء في إعطاء تعريف الرضا المريض عموماً وتعددت ومن بين أبرز التعريفات المقدمة نذكر:

عرف Kotler الرضا أنه إحساس إيجابي أو سلبي يشعر به المريض ناتج عن مقارنة الأداء مع المنتج المقدم له، وتوقعاته السابقة عن هذا المنتج، وأنه انطباع إيجابي أو سلبي مدرك من طرف المرضى الذي ينتج عنه مقارنة الأداء الفعلي للخدمة أو السلعة مع توقعاتهم، من خلال هذا التعريف يمكن القول بأن رضا المرضى هو شعور ينتاب العميل عند تجربته لسلعة أو خدمة معينة (الشريف، 2017)

أما كل من (الجدى، 2019) فقد عرفا الرضا بإيجاز بأنه: حكم مؤقت ينشأ عن تفاعل محدود للخدمة. في حين عرف (احمد والكلس، 2020) على أنه: مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك وتوقعاته".

وأما فيما يخص رضا العميل الصحي (المريض) فيمكن تبني التعريف الذي قدمه (الرمحي والشيخ، 2020) هو شعور المريض بالراحة عن مجمل الخدمات التي تلقاها خلال مدة إقامته في المستشفى، وتشمل الخدمات الطبية والتمريضية والخدمات المرافقة الفندقية، نظافة، خدمة اجتماعية ونفسية، مما يولد إحساساً باهتمام الأطر الطبية والخدمات به، ويمنحه الثقة بالإجراءات التي يتبعها الأطباء، ويخلق لديه شعوراً إيجابياً يساعده على تقبل العلاج والتجاوب معه، وهذا يؤدي بدوره إلى تحصيل نتائج علاجية أفضل مما ينعكس على جودة خدمات الرعاية الصحية".

هذا التعريف المقدم لرضا مرضى الخدمات الصحية يشير إلى نقاط مهمة جداً وهي (محمود والسكرانة، 2020):

- 1) ارتباط رضا مرضى الخدمات الصحية بمدى جودة الخدمة الصحية.
- 2) إمكانية قياس رضا متلقي الخدمات الصحية.
- 3) تعدد مفهوم الرضا إلى مفهوم آخر وهو ولاء متلقي الخدمات الصحية.
- 4) انعكاس رضا متلقي الخدمات الصحية على تحسين جودة الخدمات الصحية

وعرف (المطيري ومحمود، 2024) رضا المرضى بأنه هو شعور المريض بالراحة عن مجمل الخدمات التي تلقاها خلال مدة إقامته في المستشفى، وتشمل الخدمات الطبية والتمريضية والخدمات المرافقة

فندقية، طعام، نظافة خدمات اجتماعية ونفسية مما يولد إحساساً باهتمام الأطر الطبية والخدمية به، ويمنحه الثقة بالإجراءات التي يتبعها الأطباء ويخلق لديه شعوراً إيجابياً يساعده في تقبل العلاج والتجاوب معه، وهذا ما يؤدي بدوره إلى تحصيل نتائج علاجية أفضل مما ينعكس على جودة خدمات الرعاية الصحية".

كما عرفت (بدودة وبوخلوة، 2019) رضا المرضى على أنه مستوى إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين إدراك المريض لأداء الخدمة وتوقعاته لها، وهذا يعني أن رضا المريض يزداد عندما يقترب مستوى أداء المستشفى مع توقعاته من الخدمة المقدمة فيها.

وأورد (العزى والعزام، 2019) رضا المرضى بأنه شعور وإحساس نفسي يعبر عن الفرق بين أداء الخدمة المدركة وتوقعات المريض.

واستناداً لما سبق يمكن القول إن رضا المرضى هو الشعور الذي ينتاب المريض عند مقارنته بين الأداء المتوقع مع الخدمة الفعلية المقدمة له، ويمثل رضا المرضى بثلاث مستويات.

- إذا كانت النتائج أكبر من التوقعات فإنه سوف يشعر برضا عالي
- إذا كانت النتائج مساوية للتوقعات فإنه سوف يشعر بالرضا.
- إذا كانت النتائج أقل من التوقعات فإنه سوف يشعر بعدم الرضا.

3.2.2 قياس رضا المرضى

يعتبر مستوى رضا المرضى أحد أشكال التغذية الراجعة عن عملية تقديم الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية، وقياس مدى رضا المرضى له آثار إيجابية في تحسين مستوى الخدمة الصحية المقدمة، ويمكن قياس رضا المرضى من خلال: (الرفوع وعبد النوايسة، 2019)

1. وضع نظام للشكاوي والاقتراحات

ان التواصل المباشر مع المرضى يساعد المؤسسة الصحية على الحفاظ على ولاء المرضى للمؤسسة، من خلال الاهتمام بشكاويهم واقتراحاتهم لحل المشاكل التي يمر بها المريض خلال عملية تقديم الخدمة الصحية.

2. أبحاث قياس رضا المرضى

بموجب هذه الطريقة يتم توزيع استقصاء على المرضى لتقييم نوعية وجودة الخدمات الصحية الذي عادة ما يتم باستخدام مقياس بخمس مستويات هي: سيء ، مقبول جيد، جيد جدا ، ممتاز .

3. نموذج كانول رضا الزبائن

قسم كانو متطلبات الخدمة الصحية الى ثلاث اقسام هي:

(أ) المتطلبات الاساسية: وهي الحد الأدنى المطلوب توافره لتقديم الخدمة الصحية ولا يجب التعبير عنها أو المطالبة بها ، فوجودها لن يزيد من رضا المريض مثل: النظافة في المؤسسات الصحية وتعقيم الادوات المستخدمة فيها .

(ب) متطلبات الاداء : وهي كيفية أداء الخدمة الصحية التي يمكن أن تتميز بها المؤسسة الصحية عن غيرها بتدريب كادرها الطبي على كيفية التعامل مع المرضى ومراعاة وضعهم الصحي الذي يختلف من حالة لأخرى، وذلك لأهمية أداء الخدمة الصحية لأنها تتناسب طرديا مع رضا المرضى ج المتطلبات الجاذبة: إن توافر هذا النوع من المتطلبات يحتل الدرجة الأكبر في رضا المريض بحيث لا يتوقع خدمة صحية بهذا التميز مما يقدم للمؤسسة الصحية ميزة تنافسية عن باقي المؤسسات الصحية (برغوث و عبدالله، 2019).

4.2.2 أهمية قياس رضا المرضى.

تكمن أهمية رضا المريض (بدودة وبوخلوة، 2019) بما يلي:

- 1- معرفة الاحتياجات الحقيقية للزبائن والتي يمكن للمؤسسة الصحية توفيرها مما يؤدي الى استقطاب مرضى جدد وزيادة قاعدة المرضى للمؤسسة الصحية.
 - 2- تطوير وابتكار افكار وخدمات جديدة بناء على طلب المرضى مما يساعدها على التكيف مع بيئتها.
 - 3- يلمس المرضى اهتمام المؤسسة الصحية بهم مما يؤدي الى ترسيخ صورة ايجابية عن المؤسسة الصحية وخدماتها.
 - 4- تقوية علاقة المؤسسة الصحية بملاكها بتقديم ثقة للملاك بمؤسستهم الصحية.
 - 5- يعتبر الاهتمام برضا المرضى أداة اتصال داخلية فعالة، فبناء على مدى رضاه يتم تصويب المشاكل التي تعرض لها المريض في المؤسسة الصحية.
 - 6- أداة فعالة لقياس أداء الخدمات الصحية داخل المؤسسة الصحية.
- يعتبر وسيلة مهمة في تطوير الموظفين والكادر الطبي من أفضل لأفضل من خلال الاهتمام بهم وتحفيزهم وتوفير جو وظيفي مناسب لتقديم أفضل ما عندهم عند القيام بأداء الخدمات الصحية الأمر الذي يزيد من ولائهم للمؤسسة الصحية.

5.2.2 أهمية رضا المرضى

ان الاهتمام برضا الزبائن عن الخدمات المقدمة هو الشغل الشاغل للمؤسسات وخاصة المؤسسات الصحية ، فهو من أكثر الادوات مصداقية واهمية في تقييم أداء المؤسسات التي تطمح لتقديم ما هو أفضل لزيائنها (مرضاهها) ، وما يلي يبرز أهمية رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية (الجدى وبحر، 2018)

1. تجنب المؤسسات الصحية للضغط التنافسي من المؤسسات الصحية الأخرى اذا استطاعت كسب قاعدة جيدة من المرضى.
2. رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة يقلل فرص توجيههم الى مؤسسات صحية أخرى.
3. ان استجابة موظفي المؤسسة الصحية لطلبات المرضى واحتياجاتهم بتقديم خدمات صحية مميزة يؤدي الى وجود علاقة مميزة بين المؤسسة الصحية ومرضاها، وعليه فانه يعزز من فرص جذب مرضى جدد.
4. أن رضا المريض عن الخدمة الصحية المقدمة يساعد في الحفاظ على ولاء المريض للمؤسسة الصحية، وبالتالي الحفاظ على قاعدة مرضى المؤسسة الصحية والتركيز على جذب مرضى جدد.
5. بعد رضا الزبائن أحد اشكال التغذية الراجعة بالنسبة للخدمات الصحية المقدمة ، فبناء عليها يتم تحديد نقاط الضعف للمؤسسة الصحية ووضع استراتيجيات وخطط للعمل على تعديلها وتحسين نوعية وجودة الخدمة الصحية المقدمة الأمر الذي يجعل من المؤسسة الصحية في تطور دائم.

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية واختبار الفروض

1.4 مجتمع وعينة الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة حيث يتمثل مجتمع الدراسة في مرضى المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها من بين (500) فرد (متوسط الزيادة في اليوم) من المجتمع الكلي لدراسة الحالة بطريقة مناسبة حيث قام الباحث بتوزيع عدد (100) استبانة على المرضى واستجابة (100) فرداً أي نسبة الاستبانة المستردة بلغت (100%) وهي نسبة عالية تؤدي لقبول النتائج

2.4 تصميم أداة البحث :

من أجل الحصول على المعلومات والبيانات الأولية لهذه الدراسة تم تصميم الاستبانة لدراسة (أثر جودة الرعاية الصحية على رضا المرضى) بالتطبيق على عينه المرضى بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية وتعد الاستبانة من الوسائل المعروفة لجمع المعلومات الميدانية وتتميز بإمكانية جمع المعلومات من مفردات متعددة من عينة الدراسة ويتم تحليلها للوصول للنتائج المحددة ، وقد حاول الباحث في صياغة عبارات الاستبانة ومراعاة الحيادية الممكنة بالابتعاد عن المعاني التي يصعب فهمها للمرضى .

وبناء على ذلك تم تصميم استمارة الاستقصاء لتفي بالغرض المطلوب لمجتمع الدراسة والعينة المختارة وبعدها تم إعداد الاستبانة في صورتها النهائية واشتملت على ثلاثة أقسام :

- القسم الأول : تضمن الأسئلة الشخصية.
- القسم الثاني : الأسئلة الخاصة بأبعاد المتغير المستقل .
- القسم الثالث : الأسئلة الخاصة بالمتغير التابع .

3.4 أداة الدراسة :

اختار الباحث الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من أفراد العينة ، للمزايا الآتية :

1- يمكن تطبيقها للحصول على معلومات عن عدد من الأفراد .

2- قلة تكلفتها وسهولة تطبيقها .

3- سهولة وضع اسئلة الاستبانة .

صدق وثبات الاستبانة :

أولا : الصدق:

أن تكون أداة (الاستبانة) الدراسة قادرة على إنجاز وقياس ما وضعت لأجله بما يحقق أهداف الدراسة ويجيب على أسئلتها وفرضياتها . الاختبار الصادق هو الذي يقيس ما وضع الاختبار لقياسه ..

ثانيا : الثبات:

ليس كافيا أن تكون أداه القياس صادقة فقط وإنما لابد من توفر صفه أخرى فيها وهي الثبات ويعرف بأن الاختبار يعطي النتائج نفسها إذا ما أعيد على الأفراد أنفسهم في نفس الظروف ويحسب عن طريق معامل الفا كرونباخ من الواحد زاد ثبات الاستبانة .

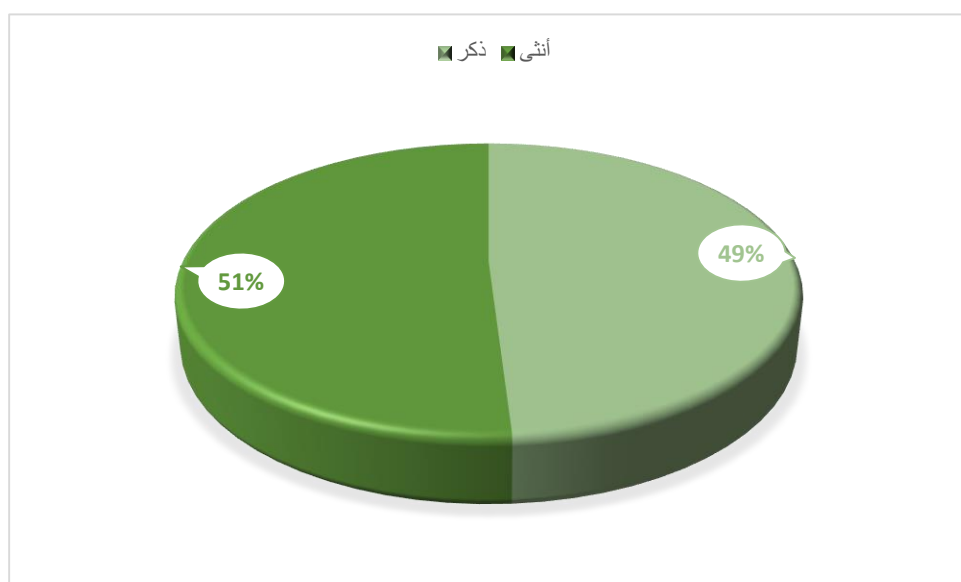
جدول رقم (1) يوضح صدق وثبات الاستبانة :

م	القسم	الثبات	الصدق
1	قسم الجراحة	%85.3	%92.4
2	قسم الحوادث	%80.5	%89.7
3	قسم الباطنية	%82.7	%90.9
4	قسم الأطفال	%78.8	%88.8

يتضح من الجدول (1) أن ثابت الاستبانة لقسم الجراحة 853. أي 85.3% - ولقسم الحوادث 805. أي 80.5% - ولقسم الباطنية 827. أي 82.7% - ولقسم الأطفال 788. أي 78.8% .

جدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير النوع :

م	العبارة	العدد	النسبة
1	ذكر	49	49%
2	أنثى	51	51%
3	المجموع	100	100%



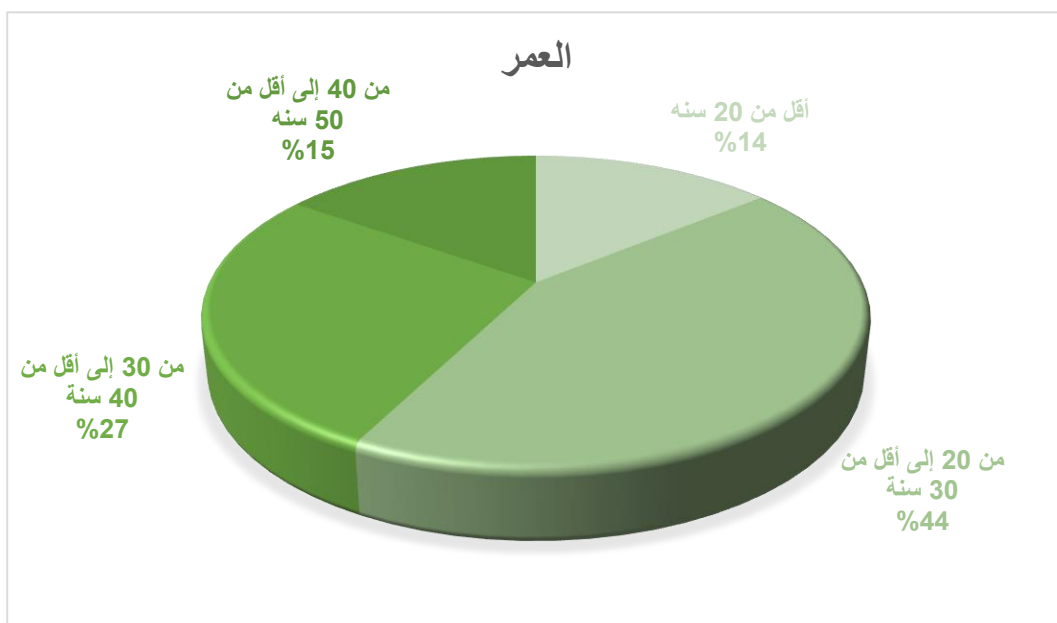
شكل رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير النوع :

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية .

من الجدول (2) والشكل (2) نجد أن نسبة الذكور من العينة هي (49%) ونسبة الإناث من العينة هي (51%) وهي متقاربة

جدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير العمر:

م	العمر	العدد	النسبة
1	أقل من 20 سنة	13	%13.0
2	من 20 إلى أقل من 30 سنة	40	%40.0
3	من 30 إلى أقل من 40 سنة	25	%25.0
4	من 40 إلى أقل من 50 سنة	14	%14.0
5	أكثر من 50 سنة	8	%8.0
6	المجموع	100	%100

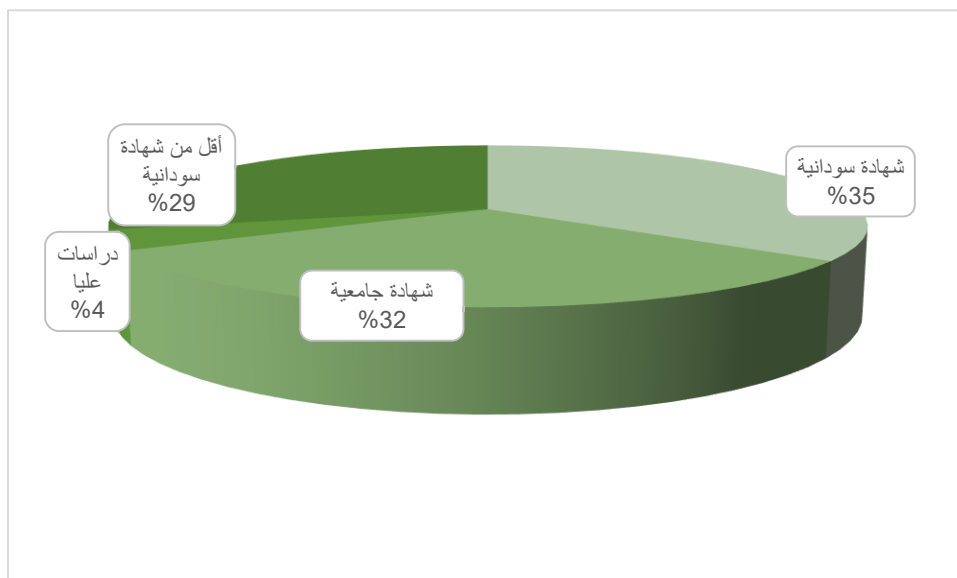


شكل (3): يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير العمر

من الجدول (3) والشكل (3) نجد أن نسبة أعمار الذين شاركوا في البحث وعمرهم أقل من 20 هي (13.0) والذين أعمارهم بين 20 وأقل من 30 هي (40.0%) والذين أعمارهم بين 30 وأقل من 40 هي (25.0%) والذين أعمارهم بين 40 وأقل من 50 هي (14.0%) والذين أعمارهم أكثر من 50 هي (8.0%) وكانت الأكثرية للأعمار بين 20 وأقل من 30 .

جدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي :

م	المؤهل الأكاديمي	العدد	النسبة
1	شهادة سودانية	35	%35.0
2	شهادة جامعية	32	%32.0
3	دراسات عليا	4	%4.0
4	أقل من شهادة سودانية	29	%29.0
	المجموع	100	%100.0



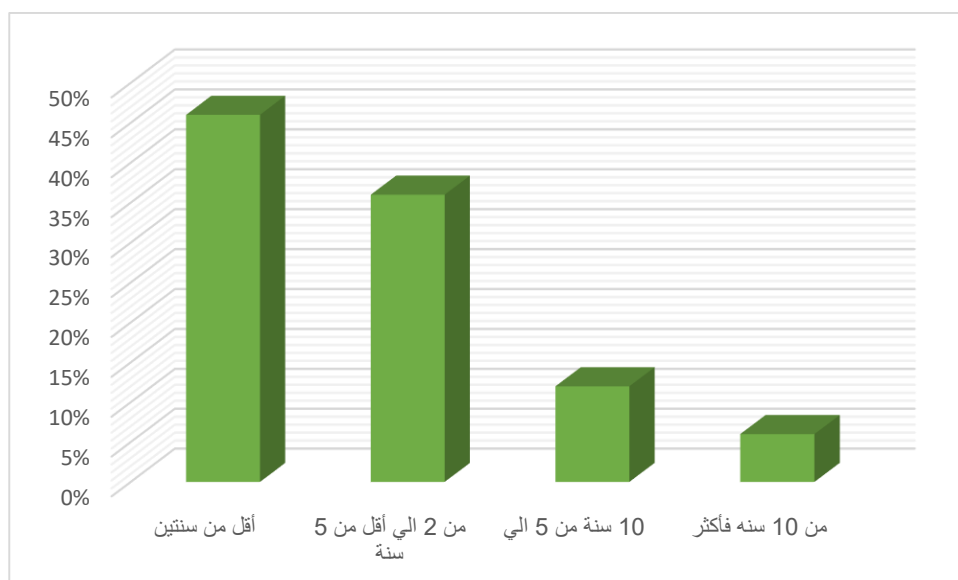
شكل رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي :

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية .

من الجدول (4) والشكل (4) نجد أن نسبة الأشخاص الذين شاركوا في البحث من حيث متغير المؤهل الأكاديمي للذين يحملون الشهادة الثانوية هي (%35.0) وحاملين الشهادة الجامعية (%32.0) وحاملين شهادات الدراسات العليا هي (%4.0) وحاملين شهادة أقل من الشهادة الثانوية هي (%29.0).

جدول رقم (5) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير مدة التعامل مع المستشفى

م	مدة التعامل	العدد	النسبة
1	أقل من سنتين	46	46%
2	من 2 الي أقل من 5 سنة	36	36%
3	10 سنة من 5 الي	12	12%
4	من 10 سنه فأكثر	6	6%
	المجموع	100	100.00%



شكل رقم (5) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير مدة التعامل مع المستشفى :

المصدر : اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

من الجدول (5) والشكل (5) نجد أن نسبة الأشخاص داخل البحث من حيث متغير مدة مع

المستشفى للذين أقل من سنتين هي (46%) ومن 2 سنه الي أقل من 5 وهي (36) ومن 5 سنة الي 10 سنة هي (12) ومن 10 سنه فأكثر وهي (6%).

تحليل متغيرات ابعاد الدراسة :

1- تحليل المتغيرات المستقلة :

جدول رقم (6) يوضح نسب لمتغيرات الدراسة:

المتغير	أوافق	محايد	لا أوافق
أولا معيار الملموسية:			
1 - موقع المستشفى مناسب ويمكن الوصول إليه بسرعة	88	11	1
	%88.0	%11.0	%1.0
3- توفر المستشفى كل الأدوية التي يحتاجها المريض	16	53	31
	%16.0	%53.0	%31.0
3- تمتاز المستشفى والعاملون فيها بالنظافة وحسن المظهر	48	46	6
	%48.0	%46.0	%6.0
4- تمتلك المستشفى تجهيزات طبية ومعدات تقنية حديثة	25	59	16
	%25.0	%59.0	%16.0
5 - يتوفر في المستشفى مرافق عامة مريحة مثل قاعات الانتظار - الحقائق - مواقف سيارات	57	37	6
	%57.0	%37.0	%6.0
ثانيا : معيار الاعتمادية:			
1- تنال المستشفى ثقة المرضى في الرعاية الصحية	51	40	9
	%51	%40.0	%9.0
2- تلتزم المستشفى بتقديم خدمات الرعاية الصحية في موعيدها	33	65	7
	%33.0	%65.0	%7.0
3- تنال سمعه جيدة لدى المرضى	55	36	9

7	64	29	4- تنال المستشفى رضي المرضى عن الخدمات المقدمة
7.0%	64.0%	29.0%	
65	29	6	5 - هنالك دقة السجلات و المعاملات لدي المستشفى
65.0%	29.0%	6.0%	
ثالثا معيار الإستجابة:			
10	48	42	1 - تستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل وإستفسارات المرضى
10.0%	48.0%	42.0%	
12	42	46	2- تعمل المستشفى علي تبسيط الإجراءات قدر الإمكان لضمان السرعة و السهولة في تقديم الخدمات
12.0%	42.0%	46%	
11	52	37	3- تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد الخدمة بدقة
11.0%	52.0%	37.0%	
10	48	42	4- ينشغل الكادر الصحي بالمستشفى لتلبية لبات المرضى
10.0%	48.0%	42.0%	
27	45	28	5 - تكون إستجابة الكادر الصحي ضعيفة مع المرضى البسطاء
27.0%	45.0%	28.0%	
رابعاً : معيار الأمان:			
3	27	70	1 - يثق المرضى بخبرات وموهلات الكادر الصحي
3.0%	27.0%	70.0%	
5	33	62	2 - يشعر المرضى بالأمان في التعامل مع كوادر المستشفى
5.0%	33.0%	62.0%	
2	20	78	3- يحافظ العاملون علي سرية المعلومات الخاصة بحالة المرضى
2.0%	20.0%	78.0%	

4	52	44	4- العاملون في المستشفى علي استعداد تام للمساعدة التعاون
%4.0	%52.0	%44.0	
6	45	49	5 - تعامل الكادر الصحي بالمستشفى راقى
%6.0	%445.0	%49.0	
خامسا : معيار التعاطف:			
4	21	75	1 - يوضح الكادر الصحي للمرضي المشاكل الصحية التي يعانون منها بريقة يفهمها المرضي
%4.0	%21.0	\$75.0	
0	42	58	2- يتصف الكادر الصحي في المستشفى بالروح الطيبة في التعامل مع المرضي
%0.0	%42.0	%58	
6	37	57	3 - الإستماع الكامل لشكاوي المرضي
%6.0	%37.0	%57.0	
2	37	61	4 - تلبية مطالب المرضي بروح طيبة
%2.0	%37.0	%61.0	
9	42	49	5- يقدر العاملون في المستشفى الظروف الخاصة للمرضي
%9.0	%42.0	49.0	

المصدر : اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

من الجدول رقم (٦) أعلاه نجد أن:

أ- معيار الملموسية:

1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن موقع المستشفى مناسب ويمكن الوصول إليه بسرعة

نالت علي أعلى نسبة وهي (88.0) ثم نسبة أفراد العينة المحايدون وهي (11.0%) وثم أخيرا نسبة أفراد

العينة الذين لا يوافقون وهي (1.0%)

- 2- نسبة أفراد العينة الذين يحايدون القول علي أن المستشفى توفر كل الأدوية التي يحتاجها المريض حصلت علي أعلى نسبة وهي (53.0%) ثم نسبة أفراد العينة الذين لا يوافقون وهي (31.0%) ثم نسبة أفراد العينة الموافقين هي (16.0%) .
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى والعاملون فيها يمتازون بالنظافة وحسن المظهر نالت علي أعلى نسبة وهي (48.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (46.0%) و ثم نسبة أفراد العينة الذين لا يوافقون هي (6.0%)
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تمتلك تجهيزات طبيه ومعدات تقنيه حديثه وهي (25.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (59.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (16.0%)
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى يتوفر فيها مرافق عامة مريحة مثل قاعات الانتظار – الحقائق - موافق سيارات وهي (57.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (37.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (6.0%) .

ب- معيار الإعتمادية :

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تنال ثقة المرضى في الرعاية الصحية وهي (51.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (40.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (9.0%)
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تلتزم بتقديم خدمات الرعاية الصحية في موعيدها وهي (33.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (60.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (7.0%) .
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى سمعه جيدة لدي المرضى وهي (55.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (9.0%)
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تنال رضي المرضى عن الخدمات المقدمة وهي (29.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (64.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (7.0%)
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى لديها دقة في السجلات والمعاملات وهي (60%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (29.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (75.0%)

ج معيار الإستجابة :

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تستجيب بسرعة لمشاكل وإستفسارات المرضى هي (42.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (48.0 %) ونسبة الذين لا يوافقون هي (10.0%)
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تعمل علي تبسيط الإجراءات قدر الإمكان لضمان السرعة و السهولة في تقديم الخدمات هي (46.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (42.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0 %) .
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تقوم بإبلاغ المرضى بموعد الخدمة بدقة هي (37.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (52.0 %) ونسبة الذين لا يوافقون هي (11.0%)
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي بالمستشفى ينشغل لتلبية طلبات المرضى هي (42.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (48.0 %) ونسبة الذين لا يوافقون هي (10.0%)
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن إستجابة الكادر الصحي ضعيفة مع المرضى البسطاء هي (28.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (45.0 %) ونسبة الذين لا يوافقون هي (27.0 %) .

د- معيار الأمان :

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المرضى يثقون بخبرات وموهلات الكادر الصحي (70.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (27.0 %) ونسبة الذين لا يوافقون هي (3.0%)
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المرضى يشعرون بالأمان في التعامل مع كوادر المستشفى هي (62.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (33.0 %) ونسبة الذين لا يوافقون هي (5.0%).
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون يحافظون علي سرية المعلومات الخاصة بحالة المرضى هي (78.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (20.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (2.0%)
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون في المستشفى علي استعداد تام للمساعدة و التعاون هي (44.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (52.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (٦,٥%)

5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن تعامل الكادر الصحي بالمستشفى راقى هي (49.0%) ونسبة

أفراد العينة المحايدون هي (45.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (6.0%)

و. معيار التعاطف :

1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يوضح للمرضي المشاكل الصحية التي يعانون

منها بطريقة يفهمها المرضي هي (75.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (21.0%) ونسبة الذين لا

يوافقون هي (4.0%).

2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي في المستشفى يتصف بالروح الطيبة في

التعامل مع المرضي هي (58.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (42.0%) ونسبة الذين لا يوافقون

هي (0.0%).

3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يتصف بالإستماع الكامل لشكاوي المرضي

هي (57.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (37.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (6.0%).

4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يقوم بتلبية مطالب المرضي بروح طيبة هي

(1.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (37.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (2.0%)

5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون في المستشفى يقدرون الظروف الخاصة للمرضي

هي (49.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (42.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (9.0%)

2- تحليل المتغيرات التابعة مستوي رضا المرضي):

جدول رقم (7) يوضح نسبة المتغيرات التابعة في الدراسة

مستوي رضي المرضي			
4	52	44	1- انت راضي عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة لك
%4.0	%52.0	%44.0	
6	41	53	2- تشعر بالأمان عند التعامل مع هذه المستشفى

30	47	23	3- تقدم الخدمات الصحية بشكل فوري دون الانتظار
30.0%	47.0%	23.0%	فترة طويلة
7	23	70	4- الوقت الذي يقضيه الطبيب مع المريض كافي
7.0%	23.0%	70.0%	
38	42	20	5- وقت انتظار نتائج التحليل و الفحوصات مقبول
38.0%	42.0%	20.0%	
9	26	65	6- أشعر بأنني تلقيت العلاج المطلوب ولا حاجة لتحويلات خارجية
9.0%	26.0%	65.0%	
13	56	31	7- الخدمات التي تقدمها المستشفى مرضية بالنسبة لي
13.0%	56.0%	31.0%	
11	22	67	8- أتمني الاستمرار في تلقي علاجي في هذه المستشفى
11.0%	22.0%	67.0%	

المصدر : اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

من الجدول رقم (7) اعلاه نجد أن:

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم راضين عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة لهم هي (44.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (52.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%)
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم يشعرون بالأمان عند التعامل مع هذه المستشفى (53.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (41.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (7.0%)
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الخدمات الصحية تقدم بشكل فوري دون الانتظار فترة طويلة هي (23.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (47.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (30.0%).

- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الوقت الذي يقضيه الطبيب مع المريض كافي (70.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (23.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (7.0%)
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن وقت انتظار نتائج التحليل و الفحوصات مقبول هي (20.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (42.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (38.0%)
- 6- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم تلقوا العلاج المطلوب ولا حاجة لتحويلات خارجية هي (65.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (26.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (9.0%)
- 7- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الخدمات التي تقدمها المستشفى مرضية بالنسبة لهم هي (31.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (13.0%)
- 8- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم يتمنون الاستمرار في تلقي علاجي في هذه المستشفى هي (67.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (22.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (11.0%).

ثانيا : قسم الجراحة:

1. تحليل المتغيرات المستقلة :

جدول رقم (8) يوضح نسب لمتغيرات الدراسة من حيث قسم الجراحة :

المتغير	أوافق	محايد	لا أوافق
أولا معيار الملموسية:			
1 - موقع المستشفى مناسب ويمكن الوصول إليه بسرعة	88	12	0
	%88.0	%12.0	%0.0
3- توفر المستشفى كل الأدوية التي يحتاجها المريض	20	52	28
	%20.0	%52.0	%28.0
3- تمتاز المستشفى والعاملون فيها بالنظافة وحسن المظهر	64	32	4
	%64.0	%32.0	%4.0

20	52	28	4- تمتلك المستشفى تجهيزات طبيه ومعدات تقنيه حديثه
%20.0	%52.0	%28.0	
8	40	68	5 - يتوفر في المستشفى مرافق عامة مريحه مثل قاعات الانتظار - الحدائق - مواقف سيارات
%8.0	%40.0	%68.0	
ثانيا : معيار الاعتمادية:			
4	32	64	1- تنال المستشفى ثقة المرضى في الرعاية الصحية
%4.0	%32.0	%64.0	
12	56	32	2- تلتزم المستشفى بتقديم خدمات الرعاية الصحية في موعيدها
%12.0	%56.0	%32.0	
8	40	52	3- تنال سمعه جيدة لدى المرضى
%8.0	%40.0	%52.0	
12	56	32	4- تنال المستشفى رضي المرضى عن الخدمات المقدمة
%12.0	%56.0	%32.0	
12	16	72	5 - هنالك دقة السجلات و المعاملات لدي المستشفى
%12.0	%16.0	%72.0	
ثالثا معيار الاستجابة:			
8	60	32	1 - تستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل وإستفسارات المرضى
%8.0	%60.0	%32.0	
16	44	40	2- تعمل المستشفى علي تبسيط الإجراءات قدر الإمكان لضمان السرعة و السهولة في تقديم الخدمات
%16.0	%44.0	%40.0	
8	60	32	3- تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد الخدمة بدقة
%8.0	%60.0	%32.0	
12	52	36	4- ينشغل الكادر الصحي بالمستشفى لتلبية لبات المرضى

%12.0	%52.0	%36.0	5 - تكون إستجابة الكادر الصحي ضعيفة مع المرضى البسطاء
24	52	24	
%24.0	%52.0	%24.0	
رابعاً : معيار الأمان:			
0	32	86	1 - يثق المرضى بخبرات ومؤهلات الكادر الصحي
%0.0	%32.0	%86.0	
4	32	64	2 - يشعر المرضى بالأمان في التعامل مع كوادر المستشفى
%4.0	%32.0	%64.0	
4	16	80	3- يحافظ العاملون علي سرية المعلومات الخاصة بحالة المرضى
%4.0	%16.0	%80.0	
0	56	44	4- العاملون في المستشفى علي استعداد تام للمساعدة التعاون
%0.0	%56.0	%44.0	
8	36	56	5 - تعامل الكادر الصحي بالمستشفى راقى
%8.0	%36.0	%56.0	
خامساً : معيار التعاطف:			
4	16	80	1 - يوضح الكادر الصحي للمرضي المشاكل الصحية التي يعانون منها بريقة يفهمها المرضى
%4.0	%16.0	%80.0	
0	44	56	2- يتصف الكادر الصحي في المستشفى بالروح الطيبة في التعامل مع المرضى
%0.0	%44.0	%56.0	
8	36	56	3 - الإستماع الكامل لشكاوي المرضى
%8.0	%36.0	%56.0	
0	44	56	4 - تلبية مطالب المرضى بروح طيبة
%0.0	%44.0	%56.0	

12	36	52	5- يقدر العاملون في المستشفى الظروف الخاصة للمرضي
%12.0	%36.0	%52.0	

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

من الجدول رقم (8) أعلاه نجد أن:

أ- معيار الملموسية :

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن موقع المستشفى مناسب ويمكن الوصول إليه بسرعة نالت علي أعلي نسبة وهي (88.0) ثم نسبة أفراد العينة المحايدون وهي (12.0%) و ثم أخيرا نسبة أفراد العينة الذين لا يوافقون وهي (0.0%)
- 2- نسبة أفراد العينة الذين يحيدون القول علي أن المستشفى توفر كل الأدوية التي يحتاجها المريض حصلت علي أعلي نسبة وهي (52.0) ثم نسبة أفراد العينة الذين لا يوافقون وهي (28.0%) ثم نسبة أفراد العينة المحايدون هي (20.0%) .
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى والعاملون فيها يمتازون بالنظافة وحسن المظهر نالت علي أعلي نسبة وهي (64.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (32.0%) و ثم نسبة أفراد العينة الذين لا يوافقون هي (4.0%)
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تمتلك تجهيزات طبيه ومعدات تقنيه حديثه وهي (28.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون وهي (52.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (20.0%)
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى يتوفر فيها مرافق عامة مريحة مثل قاعات الانتظار - الحداث - موافق سيارات وهي (68.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (40.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%) .

ب- معيار الاعتمادية :

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تنال ثقة المرضى في الرعاية الصحية وهي (64.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (32.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%)
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تلتزم بتقديم خدمات الرعاية الصحية في موعيدها وهي (32.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0%).
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تنال سمعه جيدة لدي المرضى وهي (52.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (40.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%).
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تنال رضى المرضى عن الخدمات المقدمة وهي (32.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0%)
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى لديها دقة في السجلات والمعاملات وهي (72.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (16.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0%)

ج- معيار الإستجابة :

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تستجيب بسرعة لمشاكل وإستفسارات المرضى هي (32.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (60.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%)
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تعمل علي تبسيط الإجراءات قدر الإمكان لضمان السرعة و السهولة في تقديم الخدمات هي (40.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (44.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (16.0%) .
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تقوم بإبلاغ المرضى بموعد الخدمة بدقة هي (32.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (60.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%)
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي بالمستشفى ينشغل لتلبية لبات المرضى هي (36.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (52.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0%)

- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن إستجابة الكادر الصحي ضعيفة مع المرضي البسطاء هي (24.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (52.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (24.0%).

د- معيار الأمان :

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المرضي يثقون بخبرات وموهلات الكادر الصحي هي (68.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (32.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%)
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المرضي يشعرون بالأمان في التعامل مع كوادر المستشفى هي (46.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (32.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%)
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون يحافظون علي سرية المعلومات الخاصة بحالة المرضي هي (80.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (16.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%)
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون في المستشفى علي استعداد تام للمساعدة و التعاون هي (44.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%).
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن تعامل الكادر الصحي بالمستشفى راقى هي (56.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%).

و- معيار التعاطف :

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يوضح للمرضي المشاكل الصحية التي يعانون منها بريقة يفهمها المرضي هي (80.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (16.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن يتصف الكادر الصحي في المستشفى يتصف بالروح الطيبة في التعامل مع المرضي هي (56.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (44.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%).
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يتصف بالإستماع الكامل لشكاوي المرضي هي (56.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%).

4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يقوم بتلبية مطالب المرضى بروح طيبة هي

(56.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (44.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي

5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون في المستشفى يقدررون الظروف الخاصة للمرضي

هي (52.0) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0%).

6- تحليل المتغيرات التابعة (مستوي رضا المرضى):

جدول رقم (9) يوضح نسبة المتغيرات التابعة في الدراسة :

مستوي رضي المرضى			
0	56	44	1- انت راضي عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة لك
%0.0	%56.0	%44.0	
8	36	56	2- تشعر بالأمان عند التعامل مع هذه المستشفى
%8.0	%36.0	%56.0	
28	56	16	3- تقدم الخدمات الصحية بشكل فوري دون الانتظار فترة طويلة
%28.0	%56.0	%16.0	
0	32	68	4- الوقت الذي يقضيه الطبيب مع المريض كافي
%0.0	%32.0	%68.0	
48	28	24	5 - وقت انتظار نتائج التحليل و الفحوصات مقبول
%48.0	%28.0	%24.0	
4	24	72	6- أشعر بأنني تلقيت العلاج المطلوب ولا حاجة لتحويلات خارجية
%4.0	%24.0	%72.0	
8	52	40	7- الخدمات التي تقدمها المستشفى مرضية بالنسبة لي
%8.0	%52.0	%40.0	
8	16	76	8- أتمني الاستمرار في تلقي علاجي في هذه المستشفى

%8.0	%16.0	%76.0	
------	-------	-------	--

المصدر : اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية.

من الجدول رقم (9) اعلاه نجد أن:

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم راضين عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة لهم هي (44.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%)
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم يشعرون بالأمان عند التعامل مع هذه المستشفى هي (56.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%).
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الخدمات الصحية تقدم بشكل فوري دون الانتظار فترة طويلة هي (16.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (28.0%)
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الوقت الذي يقضيه الطبيب مع المريض كافي هي (68.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (32.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%)
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن وقت انتظار نتائج التحليل و الفحوصات مقبول هي (24.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (28.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%)
- 6- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن تلقوا العلاج المطلوب ولا حاجة لتحويلات خارجية هي (72.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (24.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
- 7- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الخدمات التي تقدمها المستشفى مرضية بالنسبة لهم هي (40.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (52.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%)
- 8- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم يتمنون الاستمرار في تلقي علاجي في هذه المستشفى هي (76.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (16.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%)

ثالثا : قسم حوادث :

2. تحليل المتغيرات المستقلة

جدول رقم (10) يوضح نسب لمتغيرات الدراسة من قسم الحوادث :

المتغير	أوافق	محايد	لا أوافق
أولا معيار الملموسية:			
1 - موقع المستشفى مناسب ويمكن الوصول إليه بسرعة	88	8	4
	%88.0	%8.0	%4.0
3- توفر المستشفى كل الأدوية التي يحتاجها المريض	8	60	32
	%8.0	%60.0	%32.0
3- تمتاز المستشفى والعاملون فيها بالنظافة وحسن المظهر	36	56	8
	%36.0	%56.0	%8.0
4- تمتلك المستشفى تجهيزات طبيه ومعدات تقنيه حديثه	4	84	12
	%4.0	%84.0	%12.0
5 - يتوفر في المستشفى مرافق عامة مريحه مثل قاعات الانتظار - الحدائق - مواقف سيارات	36	56	8
	%36.0	%56.0	%8.0
ثانيا : معيار الإعتمادية:			
1- تنال المستشفى ثقة المرضى في الرعاية الصحية	48	32	20
	%48.0	%32.0	%20.0
2- تلتزم المستشفى بتقديم خدمات الرعاية الصحية في موعيدها	24	68	8
	%24.0	%68.0	%8.0
3- تنال سمعه جيدة لدى المرضى	64	36	8
	%64.0	%36.0	%8.0
4- تنال المستشفى رضي المرضى عن الخدمات المقدمة	20	68	12
	%20.0	%68.0	%12.0

4	48	48	5 - هنالك دقة السجلات و المعاملات لدي المستشفى
%4.0	%48.0	%48.0	
ثالثا معيار الإستجابة:			
16	44	40	- تستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل وإستفسارات المرضى
%16.0	%44.0	%4.0	
16	44	36	2- تعمل المستشفى علي تبسيط الإجراءات قدر الإمكان لضمان السرعة و السهولة في تقديم الخدمات
%16.0	%44.0	%36.0	
16	60	24	3- تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد الخدمة بدقة
%16.0	%60.0	%24.0	
12	56	32	4- ينشغل الكادر الصحي بالمستشفى لتلبية لبات المرضى
%12.0	%56.0	%32.0	
32	36	32	5 - تكون إستجابة الكادر الصحي ضعيفة مع المرضى البسطاء
%32.0	%36.0	%32.0	
رابعا : معيار الأمان:			
8	40	52	1 - يثق المرضى بخبرات وموهلات الكادر الصحي
%8.0	%40.0	%52.0	
8	40	52	2 - يشعر المرضى بالأمان في التعامل مع كوادر المستشفى
%8.0	%40.0	%52.0	
4	24	72	3- يحافظ العاملون علي سرية المعلومات الخاصة بحالة المرضى
%4.0	%24.0	%72.0	
4	48	48	4- العاملون في المستشفى علي استعداد تام للمساعدة التعاون
%4.0	%48.0	%48.0	
4	60	36	5 - تعامل الكادر الصحي بالمستشفى راقى

36.0%	60.0%	4.0%	
خامسا : معيار التعاطف:			
56	36	8	1 - يوضح الكادر الصحي للمرضي المشاكل الصحية التي يعانون منها بريقة يفهمها المرضي
56.0%	36.0%	8.0%	
48	52	0	2- يتصف الكادر الصحي في المستشفى بالروح الطيبة في التعامل مع المرضي
48.0%	52.0%	0.0%	
40	56	8	3 - الإستماع الكامل لشكاوي المرضي
40.0%	56.0%	8.0%	
48	48	4	4 - تلبية مطالب المرضي بروح طيبة
48.0%	48.0%	4.0%	
28	60	12	5- يقدر العاملون في المستشفى الظروف الخاصة للمرضي
52.0%	36.0%	12.0%	

المصدر : اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية.

من الجدول رقم (10) أعلاه نجد أن:

أ- معيار المموسية:

1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن موقع المستشفى مناسب ويمكن الوصول إليه بسرعة نالت

علي أعلي نسبة وهي (88.0%) ثم نسبة أفراد العينة المحايدون وهي (80) وثم أخيرا نسبة أفراد

العينةالذين لا يوافقون وهي (4.0%)

2- نسبة أفراد العينة الذين يحايدون القول علي أن المستشفى توفر كل الأدوية التي يحتاجها المريض

حصلت علي أعلي نسبة وهي (60.0%) ثم نسبة أفراد العينة الذين لا يوافقون وهي (32.0%) ثم نسبة

أفراد العينة الموافقين هي (80%).

- 3- نسبة أفراد العينة للذين يحايدون علي أن المستشفى والعاملون فيها يمتازون بالنظافة وحسن المظهر نالت علي أعلي نسبة وهي (56.0%) ونسبة أفراد العينة الموافقين هي (36.0%) وثم نسبة أفراد العينة الذين لا يوافقون هي (8.0%)
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تمتلك تجهيزات طبيه ومعدات تقنيه حديثه وهي (٤٠,٠%) ونسبة أفراد العينة المحايدون وهي (٨٤,٠%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0%)
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى يتوفر فيها مرافق عامة مريحة مثل قاعات الانتظار - الحقائق - موافق سيارات وهي (36.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (80%).

ب- معيار الاعتمادية:

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تنال ثقة المرضى في الرعاية الصحية وهي (48.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (32.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (20.0%).
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تلتزم بتقديم خدمات الرعاية الصحية في موعيدها وهي (٢٤,٠%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (68.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%).
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن تنال سمعه جيدة لدي المرضى وهي (64.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%).
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تنال رضي المرضى عن الخدمات المقدمة وهي (20.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (68.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0%).
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى لديها دقة في السجلات والمعاملات وهي (48.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (48.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%)

ج- معيار الإستجابة:

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تستجيب بسرعة لمشاكل وإستفسارات المرضى هي (40.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (44.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (16.0%)
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تعمل علي تبسيط الإجراءات قدر الإمكان لضمان السرعة و السهولة في تقديم الخدمات هي (36.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (44.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (20.0%).
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تقوم بإبلاغ المرضى بموعد الخدمة بدقة هي (24.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (60.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (16.0%)
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي بالمستشفى ينشغل لتلبية لبات المرضى هي (32.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0%)
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن إستجابة الكادر الصحي ضعيفة مع المرضى البسطاء هي (32.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (32.0%).

د- معيار الأمان :

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المرضى يثقون بخبرات وموهلات الكادر الصحي هي (52.0%) (ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (40.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%))
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المرضى يشعرون بالأمان في التعامل مع كوادر المستشفى هي (52.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (40.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%).
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون يحافظون علي سرية المعلومات الخاصة بحالة المرضى هي (72.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (24.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون في المستشفى علي استعداد تام للمساعدة و التعاون هي (48.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (٤٨,٠%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%)

- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن تعامل الكادر الصحي بالمستشفى راقى هي (36%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (60.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%)

و- معيار التعاطف:

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يوضح للمرضي المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها المرضي هي (56.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%).
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن يتصف الكادر الصحي في المستشفى يتصف بالروح الطيبة في التعامل مع المرضي هي (48.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (20) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%).
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يتصف بالإستماع الكامل لشكاوي المرضي هي (40.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يقوم بتلبية مطالب المرضي بروح طيبة هي (48.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (48.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون في المستشفى يقدرون الظروف الخاصة للمرضي هي (28.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (60.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0%).
- 6- تحليل المتغيرات التابعة (مستوي رضا المرضي) :

جدول رقم (11) يوضح نسبته المتغيرات التابعة في الدراسة:

مستوي رضي المرضي			
16	56	28	1- انت راضي عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة لك
%16.0	%56.0	%28.0	
12	56	32	2- تشعر بالأمان عند التعامل مع هذه المستشفى

32.0%	56.0%	12.0%	
16	40	44	3- تقدم الخدمات الصحية بشكل فوري دون الانتظار
16.0%	40.0%	44.0%	فترة طويلة
60	28	12	4- الوقت الذي يقضيه الطبيب مع المريض كافي
60.0%	28.0%	12.0%	
16	48	24	5- وقت انتظار نتائج التحليل و الفحوصات مقبول
16.0%	48.0%	24.0%	
44	36	20	6- أشعر بأنني تلقيت العلاج المطلوب ولا حاجة لتحويلات
72.0%	36.0%	20.0%	خارجية
24	48	28	7- الخدمات التي تقدمها المستشفى مرضية بالنسبة لي
24.0%	48.0%	28.0%	
52	24	24	8- أتمني الاستمرار في تلقي علاجي في هذه المستشفى
52.0%	24.0%	24.0%	

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

من الجدول رقم (11) اعلاه نجد أن:

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم راضين عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة لهم هي (28.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (16.0%)
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم يشعرون بالأمان عند التعامل مع المستشفى هي (32.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0%).
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الخدمات الصحية تقدم بشكل فوري دون الانتظار فترة طويلة هي (16.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (40.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (44.0%)

- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الوقت الذي يقضيه الطبيب مع المريض كافي (60.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (28.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0%)
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن وقت انتظار نتائج التحليل و الفحوصات مقبول هي (16.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (48.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (24.0%)
- 6- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن تلقوا العلاج المطلوب ولا حاجة لتحويلات خارجية هي (44.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (20.0%).
- 7- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الخدمات التي تقدمها المستشفى مرضية بالنسبة لهم هي (24.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (48.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (28.0%)
- 8- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم يتمنون الاستمرار في تلقي علاجي في هذه المستشفى هي (52.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (24.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (24.0%)
- 9- رابعاً: قسم الباطنية
- 1- تحليل المتغيرات المستقلة

جدول رقم (12) يوضح نسب لمتغيرات الدراسة عن قسم الباطنية

المتغير	أوافق	محايد	لا أوافق
أولاً معيار الملموسية:			
1- موقع المستشفى مناسب ويمكن الوصول إليه بسرعة	88	12	0
	%88.0	%12.0	%0.0
3- توفر المستشفى كل الأدوية التي يحتاجها المريض	12	44	44
	%12.0	%44.0	%44.0
3- تمتاز المستشفى والعاملون فيها بالنظافة وحسن المظهر	44	44	12
	%44.0	%44.0	%12.0
4- تمتلك المستشفى تجهيزات طبية ومعدات تقنية حديثة	36	60	4

36.0%	60.0%	4.0%	
36	60	4	5- يتوفر في المستشفى مرافق عامة مريحة مثل قاعات الانتظار
36.0%	60.0%	4.0%	- الحدائق - مواقف سيارات
ثانيا : معيار الإعتمادية:			
40	56	4	1- تنال المستشفى ثقة المرضى في الرعاية الصحية
40.0%	56.0%	4.0%	
40	56	4	2- تلتزم المستشفى بتقديم خدمات الرعاية الصحية في موعيدها
40.0%	56.0%	4.0%	
52	36	12	3- تنال سمعه جيدة لدى المرضى
52.0%	36.0%	12.0%	
36	64	0	4- تنال المستشفى رضي المرضى عن الخدمات المقدمة
36.0%	64.0%	0.0%	
72	28	0	5- هنالك دقة السجلات و المعاملات لدى المستشفى
72.0%	28.0%	0.0%	
ثالثا معيار الإستجابة:			
52	36	12	1 - تستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل وإستفسارات المرضى
52.0%	36.0%	12.0%	
64	32	4	2- تعمل المستشفى علي تبسيط الإجراءات قدر الإمكان لضمان السرعة و السهولة في تقديم الخدمات
64.0%	32.0%	4.0%	
52	32	16	3- تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد الخدمة بدقة
52.0%	32.0%	16.0%	
52	40	8	4- ينشغل الكادر الصحي بالمستشفى لتلبية لبات المرضى
52.0%	40.0%	8.0%	

28	40	24	5 - تكون إستجابة الكادر الصحي ضعيفة مع المرضى البسطاء
%28.0	%40.0	%24.0	
رابعاً : معيار الأمان:			
0	16	84	1 - يثق المرضى بخبرات ومؤهلات الكادر الصحي
%0.0	%16.0	%84.0	
0	24	76	2 - يشعر المرضى بالأمان في التعامل مع كوادر المستشفى
%0.0	%24.0	%76.0	
0	32	68	3- يحافظ العاملون علي سرية المعلومات الخاصة بحالة المرضى
%0.0	%32.0	%68.0	
8	52	40	4- العاملون في المستشفى علي استعداد تام للمساعدة التعاون
%8.0	%52.0	%40.0	
0	40	60	5 - تعامل الكادر الصحي بالمستشفى راقى
%0.0	%40.0	%60.0	
خامساً : معيار التعاطف:			
0	24	76	1 - يوضح الكادر الصحي للمرضي المشاكل الصحية التي يعانون منها بريقة يفهمها المرضى
%0.0	%24.0	%76.0	
0	44	56	2- يتصف الكادر الصحي في المستشفى بالروح الطيبة في التعامل مع المرضى
%0.0	%44.0	%56.0	
8	32	60	3 - الإستماع الكامل لشكاوي المرضى
%8.0	%32.0	%60.0	
0	40	60	4 - تلبية مطالب المرضى بروح طيبة
%0.0	%40.0	%60.0	
4	52	44	5- يقدر العاملون في المستشفى الظروف الخاصة للمرضي

%4.0	%52.0	%44.0	
------	-------	-------	--

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

من الجدول رقم (12) أعلاه نجد أن:

أ- معيار الملموسية:

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن موقع المستشفى مناسب ويمكن الوصول إليه بسرعة نالت علي أعلي نسبة وهي (88.0%) ثم نسبة أفراد العينة المحايدون وهي (12) و ثم أخيرا نسبة أفراد العينة الذين لا يوافقون وهي (0.0%).
- 2- نسبة أفراد العينة الذين يحايدون القول علي أن المستشفى توفر كل الأدوية التي يحتاجها المريض حصلت علي أعلي نسبة وهي (44.0) ثم نسبة أفراد العينة الذين لا يوافقون وهي (44.0%) ثم نسبة أفراد العينة الموافقين هي (12.0%).
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يحادون علي أن المستشفى والعاملون فيها يمتازون بالنظافة وحسن المظهر نالت علي أعلي نسبة وهي (44.0%) ونسبة أفراد العينة الموافقين هي (44.0%) و ثم نسبة أفراد العينة الذين لا يوافقون هي (12.0%).
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تمتلك تجهيزات طبية ومعدات تقنية حديثة وهي (36.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون وهي (60.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى يتوفر فيها مرافق عامة مريحة مثل قاعات الانتظار - الحقائق - موافق سيارات وهي (36.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (60.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).

ب- معيار الإعتمادية:

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن تنال المستشفى تنال ثقة المرضى في الرعاية الصحية وهي (40.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.00%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).

2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تلتزم بتقديم خدمات الرعاية الصحية في موعيدها وهي (40.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).

3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن تنال سمعته جيدة لدي المرضى وهي (52.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0%).

4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تنال رضی المرضى عن الخدمات المقدمة وهي (36.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (64.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%).

5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى لديها دقة في السجلات والمعاملات وهي (72.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (28.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%).

ج- معيار الإستجابة :

1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تستجيب بسرعة لمشاكل وإستفسارات المرضى هي (52.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (16.0%).

2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تعمل علي تبسيط الإجراءات قدر الإمكان لضمان السرعة و السهولة في تقديم الخدمات هي (64.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (32.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).

3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تقوم بإبلاغ المرضى بموعد الخدمة بدقة هي (52.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (32.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (16.0%).

4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي بالمستشفى ينشغل لتلبية طلبات المرضى هي (52.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (40.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%).

5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن إستجابة الكادر الصحي ضعيفة ، المرضى البسطاء هي (24.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (40.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (28.0%).

د- معيار الأمان :

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المرضي يثقون بخبرات وموهلات الكادر الصحي هي (84.0%)
(ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (16.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%).
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المرضي يشعرون بالأمان في التعامل مع كوادر المستشفى هي (76.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (24.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%)
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون يحافظون علي سرية المعلومات الخاصة بحالة المرضي هي (68.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (32.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%)
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون في المستشفى علي استعداد تام للمساعدة و التعاون هي (40.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (52.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%).
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن تعامل الكادر الصحي بالمستشفى راقى هي (60.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (40.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%).

و- معيار التعاطف :

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يوضح للمرضي المشاكل الصحية التي يعانون منها بريقة يفهمها المرضي هي (76.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (24.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%).
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن يتصف الكادر الصحي في المستشفى يتصف بالروح الطيبة في التعامل مع المرضي هي (56.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (44.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%)
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يتصف بالإستماع الكامل لشكاوي المرضي هي (60.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (32.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%).
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يقوم بتلبية مطالب المرضي بروح طيبة هي (60.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (40.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%)
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون في المستشفى يقدرون الظروف الخاصة للمرضي هي (44.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (52.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%)

٢ - تحليل المتغيرات التابعة (مستوي رضا المرضى) :

جدول رقم (13) يوضح نسبة المتغيرات التابعة في الدراسة

مستوي رضي المرضى			
0	40	60	1- انت راضي عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة لك
%0.0	%40.0	%60.0	
0	36	64	2- تشعر بالأمان عند التعامل مع هذه المستشفى
%0.0	%36.0	%64.0	
28	48	24	3- تقدم الخدمات الصحية بشكل فوري دون الانتظار فترة طويلة
%28.0	%48.0	%24.0	
16	24	60	4- الوقت الذي يقضيه الطبيب مع المريض كافي
%16.0	%24.0	%60.0	
24	52	24	5 - وقت انتظار نتائج التحليل و الفحوصات مقبول
%24.0	%52.0	%24.0	
8	32	60	6- أشعر بأنني تلقيت العلاج المطلوب ولا حاجة لتحويلات خارجية
%8.0	%32.0	%60.0	
8	64	32	7- الخدمات التي تقدمها المستشفى مرضية بالنسبة لي
%8.0	%64.0	%32.0	
8	32	60	8- أتمني الاستمرار في تلقي علاجي في هذه المستشفى
%8.0	%32.0	%52.0	

المصدر : اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية .

من الجدول رقم (13) اعلاه نجد أن :

- 1- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم راضين عن خدمات الصحة المقدمة لهم هي (60.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (40.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%)
- 2- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم يشعرون بالأمان عند التعامل مع المستشفى هي (64.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%)
- 3- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الخدمات الصحية تقدم بشكل فوري دون الانتظار فترة طويلة هي (24.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (48.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (28.0%).
- 4- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الوقت الذي يقضيه الطبيب مع المريض كافي (60.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (24.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (16.0%)
- 5- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن وقت انتظار نتائج التحليل و الفحوصات مقبول هي (24.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (52.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (24.0%).
- 6- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم تلقوا العلاج المطلوب ولا حاجة لتحويلات خارجية هي (60.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (32.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (80.0%).
- 7- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الخدمات التي تقدمها المستشفى مرضية بالنسبة لهم هي (32.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (64.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%)
- 8- نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أنهم يتمنون الاستمرار في تلقي علاجي في هذه المستشفى هي (52.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (24.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (24.0%)
- 9- خامساً: قسم الأطفال:

1- تحليل المتغيرات المستقلة:

جدول رقم (14) يوضح نسب لمتغيرات الدراسة من حيث قسم الأطفال:

المتغير	أوافق	محايد	لا أوافق
أولاً معيار الملموسية:			
1 - موقع المستشفى مناسب ويمكن الوصول إليه بسرعة	88	12	0

0.0%	12.0%	88.0%	
20	56	24	3- توفر المستشفى كل الأدوية التي يحتاجها المريض
20.0%	56.0%	24.0%	
0	52	48	3- تمتاز المستشفى والعاملون فيها بالنظافة وحسن المظهر
0.0%	52.0%	48.0%	
0	52	28	4- تمتلك المستشفى تجهيزات طبية ومعدات تقنية حديثة
0.0%	52.0%	28.0%	
44	8	88	5 - يتوفر في المستشفى مرافق عامة مريحة مثل قاعات الانتظار - الحدائق - مواقف سيارات
44.0%	8.0%	88.0%	
ثانيا : معيار الاعتمادية:			
8	40	52	1- تنال المستشفى ثقة المرضى في الرعاية الصحية
8.0%	40.0%	52.0%	
4	60	36	2- تلتزم المستشفى بتقديم خدمات الرعاية الصحية في مواعيدها
4.0%	60.0%	36.0%	
8	32	60	3- تنال سمعه جيدة لدى المرضى
8.0%	32.0%	60.0%	
4	68	28	4- تنال المستشفى رضى المرضى عن الخدمات المقدمة
4.0%	68.0%	28.0%	
8	24	60	5 - هنالك دقة السجلات و المعاملات لدى المستشفى
8.0%	24.0%	60.0%	
ثالثا معيار الاستجابة:			
4	52	44	1 - تستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل واستفسارات المرضى
4.0%	52.0%	44.0%	

8	48	44	2- تعمل المستشفى علي تبسيط الإجراءات قدر الإمكان لضمان السرعة و السهولة في تقديم الخدمات
%8.0	%48.0	%44.0	
4	56	50	3- تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد الخدمة بدقة
%4.0	%56.0	%50.0	
8	44	48	4- ينشغل الكادر الصحي بالمستشفى لتلبية لبات المرضى
%8.0	%44.0	%48.0	
24	52	24	5 - تكون استجابة الكادر الصحي ضعيفة مع المرضى البسطاء
%24.0	%52.0	%24.0	
رابعاً : معيار الأمان:			
4	20	76	1 - يثق المرضى بخبرات ومؤهلات الكادر الصحي
%4.0	%20.0	%76.0	
8	63	56	2 - يشعر المرضى بالأمان في التعامل مع كوادر المستشفى
%8.0	%63.0	%56.0	
0	8	92	3- يحافظ العاملون علي سرية المعلومات الخاصة بحالة المرضى
%0.0	%8.0	%92.0	
4	52	44	4- العاملون في المستشفى علي استعداد تام للمساعدة التعاون
%4.0	%52.0	%44.0	
12	44	44	5 - تعامل الكادر الصحي بالمستشفى راقى
%12.0	%44.0	%44.0	
خامساً : معيار التعاطف:			
4	8	88	1 - يوضح الكادر الصحي للمرضى المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها المرضى
%0.0	%24.0	%76.0	
0	28	72	

2- يتصف الكادر الصحي في المستشفى بالروح الطبية في التعامل مع المرضى	%72.0	%28.0	%0.0
3 - الاستماع الكامل لشكاوي المرضى	18	6	1
	%18.0	%6.0	%1.0
4 - تلبية مطالب المرضى بروح طبية	80	16	4
	%82.0	%16.0	%4.0
5- يقدر العاملون في المستشفى الظروف الخاصة للمرضى	82	20	8
	%82.0	%20.0	%8.0

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

من الجدول رقم (14) أعلاه نجد أن :

أ- معيار الملموسية :

1. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن موقع المستشفى مناسب ويمكن الوصول إليه بسرعة نالت علي أعلي نسبة وهي (88.0%) ثم نسبة أفراد العينة المحايدون وهي (12.0%) و ثم أخيرا نسبة أفراد العينة الذين لا يوافقون وهي (0.0%) .
2. نسبة أفراد العينة الذين يحايدون القول علي أن المستشفى توفر كل الأدوية التي يحتاجها المريض حصلت علي أعلي نسبة وهي (56.0%) ثم نسبة أفراد العينة الذين يوافقون وهي (24.0%) ثم نسبة أفراد العينة الغير موافقين هي (20.0%)
3. نسبة أفراد العينة للذين يحادون علي أن المستشفى والعاملون فيها يمتازون بالنظافة وحسن المظهر نالت علي أعلي نسبة وهي (52.0%) ونسبة أفراد العينة الموافقين هي (48.0%) و ثم نسبة أفراد العينة الذين لا يوافقون هي (0.0%)
4. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تمتلك تجهيزات طبية ومعدات تقنيه حديثه وهي (28.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون وهي (52.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (20.0%)

5. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى يتوفر فيها مرافق عامة مريحة مثل قاعات الانتظار – الحداث - موافق سيارات وهي (88.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (8.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).

ب- معيار الاعتمادية:

1. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تنال ثقة المرضى في الرعاية الصحية وهي (52.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (0.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
2. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تلتزم بتقديم خدمات الرعاية الصحية في مواعيدها وهي (36.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (60.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
3. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن تنال سمعته جيدة لدى المرضى وهي (60.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (32.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
4. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تنال رضى المرضى عن الخدمات المقدمة وهي (28.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (68.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
5. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى لديها دقة في السجلات والمعاملات وهي (60.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (24.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).

ج- معيار الاستجابة:

1. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تستجيب بسرعة لمشاكل واستفسارات المرضى هي (44.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (52.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
2. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تعمل علي تبسيط الإجراءات قدر الإمكان لضمان السرعة و السهولة في تقديم الخدمات هي (44.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (48.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%).

3. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المستشفى تقوم بإبلاغ المريض بموعد الخدمة بدقة هي (40.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%)
4. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي بالمستشفى ينشغل لتلبية طلبات المريض هي (48.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (44.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%)
5. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن استجابة الكادر الصحي ضعيفة مع المريض البسطاء هي (24.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (52.0%) ونسبة الذين لا يوافقون (24.0%)

د معيار الأمان :

1. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المريض يثقون بخبرات ومؤهلات الكادر الصحي هي (76.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (20.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
2. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن المريض يشعرون بالأمان في التعامل مع كوادر المستشفى هي (56.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%).
3. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون يحافظون علي سرية المعلومات الخاصة بحالة المريض هي (92.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (8.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%).
4. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون في المستشفى علي استعداد تام للمساعدة والتعاون هي (44.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (52.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%)
5. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن تعامل الكادر الصحي بالمستشفى راقى (44.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (44.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).

و- معيار التعاطف :

1. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يوضح للمريض المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها المريض هي (88.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (8.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).

2. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن يتصف الكادر الصحي في المستشفى يتصف بالروح الطيبة في التعامل مع المرضى هي (72.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (28.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%) .

3. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يتصف بالاستماع الكامل لشكاوي المرضى هي (72.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (24.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%)

4. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن الكادر الصحي يقوم بتلبية مطالب المرضى بروح طيبة هي (80.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (16.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%) .

5. نسبة أفراد العينة للذين يوافقون علي أن العاملون في المستشفى يقدرون الظروف الخاصة للمرضي هي (72.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (20.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (8.0%)

2- تحليل المتغيرات التابعة (مستوي رضا المرضى) :

جدول رقم (15) يوضح نسبة المتغيرات التابعة في الدراسة

مستوي رضي المرضى			
0	56	44	1- انت راضي عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة لك
%0.0	%56.0	%44.0	
1	36	60	2- تشعر بالأمان عند التعامل مع هذه المستشفى
%1.0	%36.0	%60.0	
20	44	36	3- تقدم الخدمات الصحية بشكل فوري دون الانتظار فترة طويلة
%20.0	%44.0	%36.0	
0	12	88	4- الوقت الذي يقضيه الطبيب مع المريض كافي
%0.0	%12.0	%88.0	
44	40	16	5 - وقت انتظار نتائج التحليل و الفحوصات مقبول
%44.0	%40.0	%16.0	

4	12	84	6- أشعر بأنني تلقيت العلاج المطلوب ولا حاجة لتحويلات خارجية
%4.0	%12.0	%84.0	
12	60	28	7- الخدمات التي تقدمها المستشفى مرضية بالنسبة لي
%12.0	%60.0	%28.0	
4	16	80	8- أتمني الاستمرار في تلقي علاجي في هذه المستشفى
%4.0	%16.0	%80.0	

المصدر : اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

من الجدول رقم (15) اعلاه نجد أن :

1. نسبة أفراد العينة الذين يوافقون علي أنهم راضين عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة لهم هي (44.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (56.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%).
2. نسبة أفراد العينة الذين يوافقون علي أنهم يشعرون بالأمان عند التعامل مع المستشفى هي (60.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (36.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
3. نسبة أفراد العينة الذين يوافقون علي أن الخدمات الصحية تقدم بشكل فوري دون الانتظار فترة طويلة هي (36.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (44.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (20.0%).
4. نسبة أفراد العينة الذين يوافقون علي أن الوقت الذي يقضيه الطبيب مع المريض كافي هي (88.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (12.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (0.0%).
5. نسبة أفراد العينة الذين يوافقون علي أن وقت انتظار نتائج التحليل و الفحوصات مقبول هي (16.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (40.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (44.0%).
6. نسبة أفراد العينة الذين يوافقون علي أن تلقوا العلاج المطلوب ولا حاجة لتحويلات خارجية هي (84.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (12.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).
7. نسبة أفراد العينة الذين يوافقون علي أن الخدمات التي تقدمها المستشفى مرضية بالنسبة لهم هي (28.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (60.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (12.0%).

8. نسبة أفراد العينة الذين يوافقون علي أنهم يتمنون الاستمرار في تلقي علاجي في هذه المستشفى هي

(80.0%) ونسبة أفراد العينة المحايدون هي (16.0%) ونسبة الذين لا يوافقون هي (4.0%).

9. اختبار الارتباط بتحليل معامل كاي تربيع

جدول رقم (16) يوضح قيمة كاي تربيع والقيمة الاحتمالية

المتغير	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية
أولا معيار الملموسية:		
1 - موقع المستشفى مناسب ويمكن الوصول إليه بسرعة	18.01	.000
3- توفر المستشفى كل الأدوية التي يحتاجها المريض	52.11	.000
3- تمتاز المستشفى والعاملون فيها بالنظافة وحسن المظهر	14.41	.000
4- تمتلك المستشفى تجهيزات طبيه ومعدات تقنيه حديثه	19.25	.000
5- يتوفر في المستشفى مرافق عامة مريحه مثل قاعات الانتظار - الحدائق - مواقف سيارات	23.2	.000
ثانيا : معيار الاعتمادية:		
1- تنال المستشفى ثقة المرضى في الرعاية الصحية	54.2	.000
2- تلتزم المستشفى بتقديم خدمات الرعاية الصحية في مواعيدها	54.23	.000
3- تنال سمعه جيدة لدى المرضى	21.4	.000
4- تنال المستشفى رضي المرضى عن الخدمات المقدمة	19.32	.000
5 - هنالك دقة السجلات و المعاملات لدى المستشفى	13.25	.000
ثالثا معيار الاستجابة:		
1 - تستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل واستفسارات المرضى	24.21	.000

2- تعمل المستشفى علي تبسيط الإجراءات قدر الإمكان لضمان السرعة و السهولة في تقديم الخدمات	15.2	.000
3- تقوم المستشفى بإبلاغ المريض بموعد الخدمة بدقة	34.14	.000
4- ينشغل الكادر الصحي بالمستشفى لتلبية لبات المريض	21.2	.000
5 - تكون استجابة الكادر الصحي ضعيفة مع المريض البسطاء	14.24	.000
رابعاً : معيار الأمان:		
1 - يثق المريض بخبرات ومؤهلات الكادر الصحي	15.21	.000
2 - يشعر المريض بالأمان في التعامل مع كوادر المستشفى	42.33	.000
3- يحافظ العاملون علي سرية المعلومات الخاصة بحالة المريض	33.2	.000
4- العاملون في المستشفى علي استعداد تام للمساعدة التعاون	34.5	.000
5 - تعامل الكادر الصحي بالمستشفى راقى	50.2	.000
خامساً : معيار التعاطف:		
1 - يوضح الكادر الصحي للمريض المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها المريض	17.2	.000
2- يتصف الكادر الصحي في المستشفى بالروح الطبية في التعامل مع المريض	23.5	.000
3 - الاستماع الكامل لشكاوي المريض	42.2	.000
4 - تلبية مطالب المريض بروح طيبة	25.3	.000
5- يقدر العاملون في المستشفى الظروف الخاصة للمريض	14.5	.000

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

الفرضية الأولى: تطبيق جودة الرعاية الصحية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة

الرعاية الصحية ورضا المرضى

جدول رقم (17) يوضح معامل الارتباط

معامل الارتباط	معامل التحديد	النموذج
.80	.64	0

المصدر : اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية .

يتضح من الجدول (17) أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 80. وهو يعني وجود علاقة قوية وطردية بين المتغير المستقل (جودة الرعاية الصحية) والمتغير التابع (رضا المرضى) كما نجد ان قيمة معامل التحديد هي 64. وهي تعني 64% من التغيرات التي تحصل في المتغير التابع يكون (رضا) (المرضى) أثرها المتغير المستقل (الرعاية الصحية) .

جدول رقم (18) تحليل التباين للفرضية الأولى

و	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى المعنوية
1	الانحدار	4.32	1	4.32	13.2	.032
2	الأخطاء	10.15	95	.107		
	المجموع	14.47				

المصدر : اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول (18) أعلاه أن مستوى 32. وهي أقل من (05). وهو يقودنا الى رفض الفرض البديل ومعنوية نموذج الانحدار مما يعني أن المتغير المستقل (الرعاية الصحية) يؤثر علي المتغير التابع (رضا المرضى) مستوى المعنوية

جدول رقم (19) معاملات الانحدار للفرضية الأولى

م	المعاملات الانحدار	قيمة المعاملات	قيمة (T)	مستوي المعنوية
1	B_0	3.214	4.822	035.
2	B_1	4.341	5.421	012.

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية .

يتضح من الجدول (19) أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت (3.214) وهي قيمة المتغير التابع (رضا المرضى) المقدر عندما تكون قيم المتغير المستقل مساوية للصفر، ونجد أن ميل المتغير المستقل (الرعاية الصحية) يساوي 4.341 وهذا يعني زيادة المتغير المستقل (الرعاية الصحية) تؤدي إلى زيادة المتغير التابع (رضا المرضى) بمعدل 4.341، ونلاحظ أن مستوى المعنوية أقل من 0.05 وعالية يقبل الفرض البديل أي أن هذه القيمة لها تأثير معنوي ويعني أن (الرعاية الصحية) لها دور في (رضا المرضى).

مما سبق نستنتج أن الفرضية الأولى التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى " قد تحققت.

الفرضية الثانية :

توفر التجهيزات الطبية والمعدات التقنية الحديثة له علاقة برضا المرضى:

جدول رقم (20) يوضح معامل الارتباط

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد
1	85.	7225.

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية .

يتضح من الجدول (20) أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 85. وهو يعني وجود علاقه قويه وطرديه بين المتغير التابع (رضا المرضى) و المتغير المستقل (توفر التجهيزات الطبية والمعدات التقنية الحديثة) كما نجد ان قيمة معامل التحديد هي 72.25. وهي تعني 72.25% من التغيرات التي تحصل في المتغير التابع يكون (رضا) (المرضى) أثرها المتغير المستقل (توفر التجهيزات الطبية والمعدات التقنية الحديثة).

جدول رقم (21) تحليل التباين للفرضية الثانية

مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوي المعنوية
الانحدار	7.354	1	7.354	15.32	.015
الأخطاء	13.141	95	.138		
المجموع	20.495				

المصدر : اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول (21) اعلاه أن مستوي 0.015. وهي أقل من (0.05). وهو يقودنا الى رفض الفرض البديل ومعنوية نموذج الانحدار مما يعني أنه يؤثر المتغير المستقل (توفر التجهيزات الطبية والتقنية الحديثة) علي المتغير التابع (رضا المرضى)

جدول رقم (22) معاملات الانحدار للفرضية الأولى

م	المعاملات الانحدار	قيمة المعاملات	قيمة (T)	مستوي المعنوية
1	B_0	5.2	4.35	.020
2	B_1	3.14	3.78	.005

المصدر : اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول (22) أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت (5.2) وهي قيمة المتغير التابع (رضا المرضى) المقدر عندما تكون قيم المتغير المستقل مساوية للصفر، ونجد أن ميل المتغير المستقل (توفر التجهيزات الطبية والمعدات التقنية الحديثة يساوي 3.14 وهذا يعني زيادة المتغير المستقل توفر التجهيزات الطبية والمعدات التقنية الحديثة) تؤدي إلى زيادة المتغير التابع (رضا المرضى) بمعدل 3.14 ، ونلاحظ أن مستوى المعنوية أقل من 0.05 وعليه يقبل الفرض البديل أي أن هذه القيمة لها تأثير معنوي ويعني أن (توفر التجهيزات الطبية والمعدات التقنية الحديثة لها دور في (رضا المرضى)).

مما سبق نستنتج من الفرضية الثانية التي تنص علي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر التجهيزات الطبية والمعدات التقنية الحديثة ورضا المرضى" انها قد تحققت.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 النتائج

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمة الصحية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

- من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، تبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة الصحية بأبعادها المختلفة على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية. وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمة الصحية على رضا المرضى. حيث أظهرت النتائج أن تحسين جودة الخدمة الصحية يعزز من رضا المرضى ويزيد من ثقتهم في المؤسسات الصحية الحكومية.
- وتتفق نتائج هذه الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا المرضى. على سبيل المثال، أظهرت دراسة الرمعي والشيخ (2020) أن المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمات الصحية لهما تأثير إيجابي على رضا المرضى. كما أظهرت دراسة رجيمى وبوسالم (2022) أن جودة الخدمات الصحية تؤثر بشكل كبير على رضا المرضى، حيث كان لبعد الملموسية التأثير الأكبر.
- وأكدت دراسة الحازمي وآخرون (2023) أن إدارة التغيير بأبعادها المختلفة تؤثر إيجابياً على جودة الرعاية الصحية، مما ينعكس بدوره على رضا المرضى. بينما دراسة الأغا وآخرون (2022) أشارت إلى أن جميع أبعاد جودة الخدمات الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) لها تأثير جوهري وذو دلالة إحصائية على رضا المرضى.

- و تتوافق هذه النتائج مع الأدبيات السابقة في المجال وتؤكد على الأهمية البالغة لجودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا المرضى. يعزز ذلك من ضرورة التركيز على تحسين جميع أبعاد جودة الخدمة الصحية لضمان تقديم رعاية صحية عالية الجودة تلبي توقعات واحتياجات المرضى.

الفرضية الفرعية 1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الملموسية في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية على رضا المرضى. يشير هذا إلى أن جودة المرافق والتجهيزات المادية تلعب دوراً كبيراً في تحسين رضا المرضى. النظافة، حالة المرافق الطبية، وجودة الأجهزة الطبية كلها عوامل تساهم في تحقيق تجربة إيجابية للمرضى وتعزز رضاهم.
- وتتفق هذه النتائج مع دراسة رجيمي وبوسالم (2022) التي أظهرت أن بُعد الملموسية له تأثير كبير على رضا المرضى في مؤسسة الحكيم عقبي. كما أشارت دراسة الأغا وآخرون (2022) إلى أهمية تحديث الأجهزة والمعدات الطبية لتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة. يعزو الباحث هذه النتيجة إلى الأهمية الكبيرة التي يولها المرضى للمرافق والتجهيزات المادية، حيث تعكس هذه الجوانب مستوى الرعاية والاهتمام بالتفاصيل.

الفرضية الفرعية 2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاعتمادية في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

- بينت النتائج وجود علاقة ارتباط ضعيفة إلى متوسطة بين بعد الاعتمادية ورضا المرضى. على الرغم من أن الاعتمادية تعد عنصراً مهماً في جودة الخدمة الصحية، إلا أن تأثيرها كان أقل مقارنة بالأبعاد الأخرى. قد يعزى ذلك إلى أن المرضى يركزون أكثر على الجوانب الملموسة والتفاعلية للخدمة الصحية.
- و تتوافق هذه النتائج مع دراسة محمود والسكرانة (2020) التي أكدت على وجود تأثير لبعد الاعتمادية على رضا المرضى، ولكن بدرجة أقل مقارنة بأبعاد أخرى مثل الاستجابة والتعاطف. يعزو الباحث هذه

النتيجة إلى أن الاعتمادية قد تكون متوقعة بشكل أكبر من قبل المرضى ولا تعتبر ميزة تميز مقدمي الخدمة الصحية بقدر ما هي متطلب أساسي.

الفرضية الفرعية 3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الأمان في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين بعد الأمان ورضا المرضى. يعد الأمان أحد الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة الصحية، حيث أن شعور المرضى بالأمان والثقة في كفاءة الطاقم الطبي وإجراءات السلامة يعزز رضاهم ويجعلهم يشعرون بالراحة والاطمئنان أثناء تلقيهم الرعاية الصحية.
- وتتفق هذه النتائج مع دراسة الحازمي وآخرون (2023) التي أكدت على أهمية الأمان كأحد الأبعاد الأساسية التي تؤثر على جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى. كما أظهرت دراسة الأغا وآخرون (2022) أن الأمان هو من الأبعاد المهمة التي تؤثر بشكل كبير على رضا المرضى. يعزو الباحث هذه النتيجة إلى الحساسية العالية للمرضى تجاه الأمان في المؤسسات الصحية، حيث أن الثقة في الإجراءات والطاقم الطبي أمر ضروري لتحقيق رضا المرضى.

الفرضية الفرعية 4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاستجابة في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة على رضا المرضى. يشير هذا إلى أن سرعة وكفاءة الطاقم الطبي في تلبية احتياجات المرضى والتفاعل مع طلباتهم بشكل فعال تساهم بشكل كبير في زيادة رضا المرضى وتحسين تجربتهم في المستشفيات.
- وتتفق هذه النتائج مع دراسة الرمعي والشيخ (2020) التي أظهرت أن الاستجابة السريعة لاحتياجات المرضى تعتبر من العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا المرضى. كما أظهرت دراسة الأغا وآخرون (2022) أن بعد الاستجابة له تأثير كبير على رضا المرضى في مستشفى غزة الأوروبي. يعزو الباحث هذه

النتيجة إلى التوقعات العالية للمرضى بأن يتم التعامل مع احتياجاتهم بسرعة وكفاءة، مما يعكس الاهتمام والتقدير لمشاعرهم وراحتهم.

الفرضية الفرعية 5: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التعاطف في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف على رضا المرضى. يعد التعاطف والاهتمام الشخصي من قبل الطاقم الطبي بعواطف واحتياجات المرضى عاملاً مهماً في تحقيق رضا المرضى. يعزز التعاطف من العلاقة بين المرضى والطاقم الطبي ويخلق بيئة داعمة ومريحة للمرضى.
- وتتفق هذه النتائج مع دراسة محمود والسكرانة (2020) التي أكدت أن التعاطف والاهتمام الشخصي من قبل الطاقم الطبي يلعب دوراً كبيراً في تحسين رضا المرضى. كما أظهرت دراسة الأغا وآخرون (2022) أن التعاطف هو من الأبعاد المهمة التي تؤثر بشكل كبير على رضا المرضى. يعزو الباحث هذه النتيجة إلى الأثر النفسي الإيجابي للتعاطف والاهتمام الشخصي، حيث يشعر المرضى بأنهم مقدرون ومحترمون، مما يساهم في تحسين تجربتهم وزيادة رضاهم.

2.5 التوصيات

- بناءً على نتائج الدراسة والتحليلات الإحصائية، يمكن تقديم التوصيات التالية لتحسين جودة الخدمة الصحية وزيادة رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية:
- ضرورة تحديث المرافق والتجهيزات: يجب على المستشفيات الاستثمار في تحديث وصيانة المرافق والتجهيزات الطبية لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية.
- التأكيد على أهمية النظافة في جميع أقسام المستشفى لضمان بيئة صحية وأمنة للمرضى.
- ضرورة توفير برامج تدريبية مستمرة للكوادر الطبية لتحسين دقة الخدمات والالتزام بالمواعيد.
- ضرورة تطوير نظام إدارة الجودة لضمان تقديم خدمات صحية موثوقة وفعالة.
- تنفيذ وتحديث إجراءات السلامة بشكل دوري لضمان حماية المرضى والطاقم الطبي.

- التركيز على تحسين مهارات وكفاءة الطاقم الطبي من خلال التدريب المستمر واستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- توظيف عدد كافٍ من الكوادر الطبية لتلبية احتياجات المرضى بسرعة وكفاءة.
- تطوير نظم الاتصال داخل المستشفى لتسهيل التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى وضمان استجابة سريعة لاحتياجاتهم.
- توفير برامج تدريبية للطاقم الطبي لتحسين مهارات التواصل والتعاطف مع المرضى.
- وضع سياسات وإجراءات واضحة لتحسين جودة الخدمات الصحية وضمان تطبيقها بشكل فعال.
- إجراء تقييمات دورية لأداء المستشفى والكوادر الطبية لتحسين الخدمات المقدمة باستمرار.
- تنفيذ استطلاعات دورية لقياس رضا المرضى وجمع آرائهم وملاحظاتهم حول الخدمات المقدمة.
- دراسة الشكاوى والمقترحات المقدمة من المرضى بعناية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الخدمات بناءً على تلك الملاحظات.
- تبني التكنولوجيا الحديثة في تقديم الرعاية الصحية مثل السجلات الطبية الإلكترونية وأنظمة التتبع والتحكم.

Abstract

This study aimed to explore the impact of healthcare service quality dimensions (tangibility, reliability, safety, responsiveness, and empathy) on patient satisfaction in public hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia. To achieve this goal, a questionnaire was distributed to a sample of 100 patients who received healthcare services in public hospitals. The descriptive-analytical method and appropriate statistical techniques were used to analyze the data.

The study results showed a statistically significant impact of healthcare service quality on patient satisfaction. It was found that the five dimensions of healthcare service quality (tangibility, reliability, safety, responsiveness, and empathy) have a significant and important influence on patient satisfaction, with the most impactful dimensions being tangibility, safety, and responsiveness.

The study recommended investing in the modernization and maintenance of medical facilities and equipment to ensure high-quality healthcare services. Additionally, it suggested the implementation and regular updating of safety procedures to protect patients and medical staff, and employing an adequate number of medical personnel while developing communication systems within hospitals to ensure a quick and effective response to patient needs.

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

المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. أبو هريبد، إسلام عاطف محمد، و رضوان، عبدالكريم سعيد. (2021). تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية من وجهتي نظر المرضى ومقدمي الخدمة في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1359071>
2. أحمد، محمد أحمد حسن، و الكلس، نصر الدين الأمين فضل الله. (2020). أثر جودة الرعاية الصحية على رضا المرضى: دراسة حالة مستشفى بشائر الجامعي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1137446>
3. أحمد، محمد أحمد حسن، و الكلس، نصر الدين الأمين فضل الله. (2020). أثر جودة الرعاية الصحية على رضا المرضى: دراسة حالة مستشفى بشائر الجامعي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
4. الأغا، علام فتحي علي، نصار، صديق توفيق محمد، و رضوان، عبدالكريم سعيد. (2022). تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في العيادات الخارجية في مستشفى غزة الأوروبي وأثرها على رضى المرضى (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1361189>
5. إيلان قحطان، عبد الرحمن السفياي. (2023). أثر التمكين الإداري في جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية بمدينة تعز. مجلة جامعة السعيد للعلوم الانسانية و التطبيقية، 6(4)، 147-183.
6. بدودة، انصاف، و بوخلوة، باديس. (2019). أثر جودة الخدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى: دراسة مقارنة بين المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف و عيادة الضياء ب ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة).

7. برغوث، دانا زياد، و عبدالله، أيمن بهجت (2019). Factors Affecting Community Pharmacies' Performance in Jordan: The Mediating Role of Patient Satisfaction (رسالة ماجستير غير منشورة). (الجامعة الاردنية، عمان).
8. البلاصي، عبير على حسين (2015) تقييم جودة الخدمات الصحية في المراكز التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المرضى ومقدمي الخدمة في محافظتي الخليل وبيت لحم"، رسالة ماجستير، جامعة الخليل فلسطين.
9. بن حركو ، زينب؛ وعميمور ، نواره (2020) أثر إدارة الكفاءات المحورية على جودة الخدمات الصحية (رسالة ماجستير غير منشورة). المركز الجامعي عبد الحميد بوالصوف ميلة. الجزائر .
10. بو خلوة، باديس وقمو، سهيلة (2016) أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بتقوت "رسالة ماجستير"، مجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية - عدد 5 جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر.
11. بوعمامة، مريم، و بوهدة، شهرزاد. (2020). أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية: دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية. مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، مج1، ع2 ، 104 - 125.
12. الجدى، بلال جمال محمد، و بحر، يوسف عبد عطية. (2018). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1008886>
13. الجدى، بلال جمال محمد، و بحر، يوسف عبد عطية. (2018). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). (الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة).
14. الجوابرة ، نشأت فائز راشد. (2016). تقييم جودة الخدمات الطبية المقدمة في الخدمات الطبية العسكرية من وجهة نظر متلقي الخدمة (وسط وجنوب الضفة الغربية). رسالة ماجستير، جامعة القدس.

15. الحازمي، فهد ناصر، زائري، احمد محمد احمد. (2023). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد العزيز بجدة. المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية).

16. الحازمي، فهد ناصر، زائري، احمد محمد احمد. (2023). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد العزيز بجدة. المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية).

17. الدراكة، مأمون. (2005) إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء "، دار صفاء، ط2 (2015)، عمان، الأردن.

18. رجيبي، سارة، و بوسالم، أبو بكر. (2022). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي قالمة. مجلة الذخائر، مج17، ع1، 210 - 232. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1350370>

19. الرفوع، ميسون سالم، و عبدالنوايسة، نضال عوض. (2019). Patient Satisfaction toward Dental Care Services among Patients Attending Dental Clinics in Tafilah Governorate, Jordan (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.

20. الرقب، وائل عبد الحميد العبد، و الجيش، يوسف إبراهيم. (2022). Level of Satisfaction with the Quality of Health Services Provided by Governmental Primary Health Care Centers in Gaza Strip: Patients' Perspective (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1361125>

21. الرمحي، إيهاب محمد عبدالله، و الشيخ، مصطفى سعيد. (2020). المسؤولية الاجتماعية وأثرها على رضا المرضى: دراسة تطبيقية على المستفيدين من خدمات مستشفى الزرقاء الحكومي في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة الزرقاء، الزرقاء. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1103562>

22. الرمحي، إيهاب محمد عبدالله، و الشيخ، مصطفى سعيد. (2020). المسؤولية الاجتماعية وأثرها على رضا المرضى: دراسة تطبيقية على المستفيدين من خدمات مستشفى الزرقاء الحكومي في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة الزرقاء، الزرقاء).

23. الزايد، زياد مشعل. (2020). Service Quality Perception and Patients Satisfaction: A Case Study of King Fahd Hospital Al-Baha Saudi Arabia. مجلة جامعة الباحة للعلوم الإنسانية، ع25 ، 385 - 396. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1203405>

24. سالم، عطية. (2021). تقييم دور إدارة الرعاية الطبية في إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، 8 (1)، 51-28.

25. سودي، أحمد، بن الدين، محمد أمين، مسعودي، عبد الكريم/مؤطر. (2023). دور إدارة المعرفة وانعكاساتها على جودة الخدمات الصحية (أطروحة دكتوراة، جامعة احمد دراية-ادرا).

26. الشريف، خوالد أبو بكر وآخرون. (2017) أثر جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء: دراسة استطلاعية لأراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بمدينة الطائف ،
<https://search.mandumah.com/Record/807521>

27. عايض عبد اللطيف. (2012) : ادارة الجودة ، " ، ط 1 ، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء.

28. العتيبي، عادل طمحي، عبدالعزيز، حمدي جمعة. (2023). دور التسويق الالكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية" دراسة تطبيقية". مجلة البحوث التجارية.

29. العنزي، مد الله الغبن، و العزام، عبدالباسط عبدالله قويطين. (2019). مدى رضا المرضى عن الخدمات الاستشفائية في المملكة العربية السعودية: دراسة اجتماعية مقارنة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، إربد.

30. محاسنة، عائشة خلف، و Al-Sakarneh، B. K. (2020). The Impact of Applying Total Quality Management Principles on Organizational Performance: Applied Study in King Hussien Medical City (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1097126>

31. محمود، ياسمين أيمن عبدالفتاح، و السكارنة، بلال خلف. (2020). جودة خدمات الرعاية الصحية وأثرها على رضا المتعاملين في المستشفيات الأردنية الحاصلة على JICA (رسالة ماجستير غير منشورة).
جامعة الاسراء الخاصة، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1057404>
32. محمود، ياسمين أيمن عبدالفتاح، و السكارنة، بلال خلف. (2020). جودة خدمات الرعاية الصحية وأثرها على رضا المتعاملين في المستشفيات الأردنية الحاصلة على JICA (رسالة ماجستير غير منشورة).
جامعة الاسراء الخاصة، عمان.
33. مسعد، أسمهان، عقلا، محمد. (2023). الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية" دراسة ميدانية هيئة مستشفى الثورة العام-تعز". مجلة جامعة السعيد للعلوم الانسانية و التطبيقية، 6(4)، 1-28.
34. المطيري، حامد الحميدي محمد، و محمود، رضا. (2024). مدى فاعلية التحول الرقمي للخدمات الصحية على تحسين تجربة المريض في مستشفى القويعة العام بمنطقة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة حفر الباطن، حفر الباطن).
35. مليكة غواري (2020) جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الاستشفائية عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Al Shamsi, H., Almutairi, A. G., Al Mashrafi, S., Al Kalbani, T. (2020). Implications of language barriers for healthcare: a systematic review. Oman medical journal, 35(2), e122.
2. Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. International journal of quality & Reliability Management, 35(6), 1195-1214.
3. Greenfield, D., Lawrence, S. A., Kellner, A., Townsend, K., Wilkinson, A. (2019). Health service accreditation stimulating change in clinical care and

4. JCAH . (2021) .Retrieved july 2021, from: <https://www.jointcommission.org>.
5. Kotler P., Keller K. L., (2016), Marketing Management, 15 Global edition.
6. Syombua, Catherine Katuti. 2018. "Patient Level Of Satisfaction With Perceived Health Service Quality In Nyandarua County Referral Hospital." Journal of Clinical Engineering 23(3):219-28.
7. Tan, C. N. L., Ojo, A. O., Cheah, J. H., & Ramayah, T. (2019). Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. Quality Management Journal, 26(3), 129-143.
8. Vatica, J, R.(2021) .Effect of Health Service Quality Toward Patients Satisfaction Journal La Medihealtico, 63-72.
9. WHO, World Health Organization. (2020). Retrieved july 2023, from: <https://www.who.int/ar/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى دراسة تطبيقية

على المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول منكم

على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم

بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع

البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا

البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

- 1- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- الفئة العمرية ☐ أقل من 20 سنة ☐ من 20 – أقل من 30 سنة ☐ من 30 – أقل من 40 سنة ☐ من 40 – أقل من 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة
- 3- المؤهل العلمي ☐ شهادة سودانية ☐ شهادة جامعية ☐ دراسات عليا ☐ أقل من شهادة سودانية
- 4- مدة التعامل مع المستشفى ☐ أقل من سنتين ☐ من 2 – أقل من 5 سنوات ☐ من 5 – أقل من 10 سنة ☐ من 10 سنوات فأكثر

ثانيا محاور الاستبيان

المحور الأول: جودة الخدمة الصحية، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

البعد	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
معياري الملموسية:					
1 - موقع المستشفى مناسب ويمكن الوصول إليه بسرعة					
3- توفر المستشفى كل الأدوية التي يحتاجها المريض					
3- تمتاز المستشفى والعاملون فيها بالنظافة وحسن المظهر					
4- تمتلك المستشفى تجهيزات طبية ومعدات تقنية حديثة					
5 - يتوفر في المستشفى مرافق عامة مريحة مثل قاعات الانتظار - الحداث - مواقف سيارات					
معياري الاعتمادية:					
1- تنال المستشفى ثقة المرضى في الرعاية الصحية					
2- تلتزم المستشفى بتقديم خدمات الرعاية الصحية في موعيدها					
3- تنال سمعته جيدة لدى المرضى					

					4- تنال المستشفى رضي المرضى عن الخدمات المقدمة
					5 - هنالك دقة السجلات و المعاملات لدي المستشفى
معياري الإستجابة:					
					1 - تستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل واستفسارات المرضى
					2- تعمل المستشفى علي تبسيط الإجراءات قدر الإمكان لضمان السرعة و السهولة في تقديم الخدمات
					3- تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد الخدمة بدقة
					4- يندشغل الكادر الصحي بالمستشفى لتلبية لبات المرضى
					5 - تكون إستجابة الكادر الصحي ضعيفة مع المرضى البسطاء
معياري الأمان:					
					1 - يثق المرضى بخبرات وموهلات الكادر الصحي
					2 - يشعر المرضى بالأمان في التعامل مع كوادر المستشفى
					3- يحافظ العاملون علي سرية المعلومات الخاصة بحالة المرضى

					4- العاملون في المستشفى علي استعداد تام للمساعدة التعاون
					5 - تعامل الكادر الصحي بالمستشفى راقى
معيار التعاطف:					
					1 - يوضح الكادر الصحي للمرضي المشاكل الصحية التي يعانون منها بريقة يفهمها المرضي
					2- يتصف الكادر الصحي في المستشفى بالروح الطيبة في التعامل مع المرضي
					3 - الإستماع الكامل لشكاوي المرضي
					4 - تلبية مطالب المرضي بروح طيبة
					5- يقدر العاملون في المستشفى الظروف الخاصة للمرضي

المحور الثاني: رضا المرضى، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
					1- انت راضي عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة لك
					2- تشعر بالأمان عند التعامل مع هذه المستشفى
					3- تقدم الخدمات الصحية بشكل فوري دون الانتظار فترة طويلة
					4- الوقت الذي يقضيه الطبيب مع المريض كافي
					5 - وقت انتظار نتائج التحليل و الفحوصات مقبول
					6- أشعر بأنني تلقيت العلاج المطلوب ولا حاجة لتحويلات خارجية
					7- الخدمات التي تقدمها المستشفى مرضية بالنسبة لي
					8- أتمني الاستمرار في تلقي علاجي في هذه المستشفى

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The Impact of Healthcare Service Quality on Patient
Satisfaction: An Applied Study on Public Hospitals in
the Kingdom of Saudi Arabia**

Preparation:

Amjad Mohammed Allayl 233001615

Eissa Ali Hadi 233002195

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Dr. Fayez Ali Jrad

1445-2024