

عنوان البحث

أثر جودة خدمات النظافة على رضا المرضى في المستشفيات الخاصة

إعداد الطالب/

وسام عيسى محمود العبد عيسى

إشراف/

الدكتور حسن الفيصل

العام الدراسي:

2025



Midocean University

College Of Management

Major / Business Administration

Research Title

The Impact of the Quality of Cleaning Services on Patient Satisfaction in Private Hospitals

Prepared By The student /

Wesam Issa Mahmoud Al abed Issa

Supervised By /

Dr . Hasan al Faisal

Academic Year :

2025

مقدمة:

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين جودة خدمات النظافة المقدمة في المستشفيات الخاصة وبين رضا المرضى، في ظل تزايد التنافسية والاهتمام بجودة الرعاية الصحية في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية .

مشكلة الدراسة:

تتجلى مشكلة الدراسة في التساؤل حول مدى تأثير جودة خدمات النظافة على مستوى رضا المرضى في المستشفيات الخاصة، وما إذا كانت النظافة تشكل عنصراً محورياً في تقييم المريض لتجربته الصحية .

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال تسليط الضوء على جانب غير طبي في الرعاية الصحية، وهو خدمات النظافة، والتي تُعد مؤشراً حيوياً على جودة الخدمات المقدمة وقدرتها على تعزيز رضا المرضى .

أهداف الدراسة:

- _ التعرف على مستوى جودة خدمات النظافة في المستشفيات الخاصة .
- _ قياس درجة رضا المرضى عن خدمات النظافة .
- _ تحليل العلاقة بين جودة خدمات النظافة ورضا المرضى .

تساؤلات الدراسة

- _ ما مستوى جودة خدمات النظافة المقدمة في المستشفيات الخاصة ؟
- _ ما مدى رضا المرضى عن هذه الخدمات ؟
- _ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمات النظافة ورضا المرضى ؟

فرضية الدراسة:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمات النظافة ورضا المرضى في المستشفيات الخاصة .

الدراسات السابقة:

سيتم استعراض الدراسات ذات الصلة بجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، والتركيز على الدراسات التي تناولت خدمات النظافة بشكل خاص .

كنموذج نظري يربط بين أبعاد الجودة SERVQUAL ترتكز الدراسة على نموذج جودة الخدمة المدركة ورضا المستفيد .

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من المرضى في المستشفيات الخاصة .

أدوات الدراسة:

تم تصميم استبانة لقياس كل من جودة خدمات النظافة ومستوى رضا المرضى، وسيتم اختبار صدقها وثباتها إحصائياً .

حدود الدراسة:

ـزمانية: عام 2025 م .

ـ مكانية: عدد من المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية .

ـ بشرية: المرضى الذين تلقوا خدمات صحية في المستشفيات الخاصة .

المراجع:

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing.
 - Donabedian, A. (1988). The quality of care. How can it be assessed? JAMA.
- مصادر عربية ومحلية ذات صلة بجودة الخدمات الصحية .