

الموضوع:

قياس رضا المرضى عن القطاع الصحي الخاص في الرياض

إعداد الطالب/ فيصل ناجي سنان

/صالح علي غالب

إشراف/د.وليد سليمان و د.فيصل

العام الدراسي:

2023م

فهرس المحتوى:

1.....	الموضوع:
3.....	الفصل الأول
4.....	المقدمة:
5.....	مشكلة الدراسة
5.....	تساؤلات الدراسة
6.....	أهداف الدراسة
7.....	فرضيات الدراسة
7.....	الدراسات السابقة
7.....	الدراسات العربية:
9.....	الدراسات الأجنبية:
10.....	منهج الدراسة
10.....	هيكل الدراسة
10.....	حدود الدراسة
10.....	المراجع والمصادر:

الفصل الأول

المقدمة:

شهدت المملكة العربية السعودية تحسناً ملحوظاً في صحة سكانها على مدى السنوات الأخيرة منذ انطلاق رؤية المملكة 2030 والتي كان لها عظيم الأثر في رفع جاهزية المملكة لمواجهة الأزمات الصحية حيث اتخذت إجراءات سريعة لتنفيذ تدابير فعالة لتعزيز الصحة العامة وحماية صحة السكان من خلال الحد من انتشار الأمراض. فعّلت المملكة مراكز قيادة وطنية وإقليمية في وقت سريع لإدارة استجابة الرعاية الصحية للتحديات التي فرضتها جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد- 19 بهدف ضمان عدم إرباك منظومة الرعاية الصحية. والعودة المرحلية إلى الوضع الطبيعي اجتماعياً واقتصادياً - مع مراعاة احتواء انتشار العدوى بفيروس كورونا المستجد كوفيد-19 (رؤية 2023، برنامج تحول القطاع الصحي، 2022).

وقد أطلق المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية "سباهي"، المعايير الوطنية لمراكز طب الأسنان، والمعايير الوطنية لخدمات الرعاية الصحية المنزلية ويستهدف المركز تدريب وتقييم المنشآت الصحية في مناطق المملكة لتطبيق المعايير بشكل آمن، والتي يصل عددها نحو 1000 مركز أسنان متخصص، والمئات من مراكز الرعاية الصحية المنزلية المستقلة أو التي تعمل كأقسام مدمجة في المستشفيات الحكومية والخاصة، بالإضافة إلى ضمان جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى في المنشآت الصحية، وتدريب المنشآت على تطبيقها. (سباهي، 2022). معايير مراكز طب الأسنان وخدمات الرعاية المنزلية. www.portal.cbahi.gov.sa.

هناك رابط قوي بالطبع بين رضا المرضى والاحتفاظ بهم في نظام تقديم الرعاية الصحية (Peprah، 2014)

في حين أظهرت دراسة 2012 (Geffrey, Johnson) أن معوقات إتاحة الرعاية الصحية الأساسية تمثلت في انخفاض التمويل- محدودية الموارد البشرية- نقص الرعاية الملائمة- عدم كفاءة مستويات الضبط المحلي على توصيل الخدمة الخدمات والعدالة والصحة بالمجتمع. وفي ضوء نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي بكثير من الأمور المرتبطة بمؤشرات أبعاد الجودة أهمها: التزام إدارة عطاء الاهتمام لمشاكل المرضى، المستشفى بتقديم الخدمات الطبية للمريض في الوقت المحدد والمحافظة على السجلات الطبية وسريتها، واستحداث أنظمة للمواعيد المسبقة وإبلاغ المرضى بذلك، وتوفير قاعات انتظار للمرضى ودورات مياه مناسبة، وتوفير الحوافز والدورات التدريبية للعاملين، وتبسيط الإجراءات لتقديم الخدمات الطبية، بالإضافة إلى استحداث وحدة إدارية تعني بالجودة وأبعادها ، رضا المرضى هو عامل مهم في جودة الرعاية الصحية بين العوامل الأخرى، مثل إنشاء المستشفيات الخاصة المجهزة بأحدث المرافق، وظهور جهات دفع طرف ثالث (شركات التأمين، الحكومات، الشركات)، وزيادة الوعي بين المرضى، وتوفير المعلومات عبر الإنترنت، وزيادة توقعات الرعاية الصحية من قبل المرضى، وزيادة الدعاوى القانونية من قبل المرضى الغير راضين. جميع هذه العوامل أدت إلى تحديات كبيرة لصناعة (Prakash، 2010).

وهذا يؤكد على أهمية دراستنا. سيتم تناول هذه القضايا بمزيد من التفصيل في الأقسام التالية من البحث. ويهدف هذا المشروع إلى إلقاء الضوء على هذه القضايا المعقدة وتوجيه الجهود نحو تحسين قياس رضا المرضى عن القطاع الصحي الخاص في الرياض.

وأيضاً يهدف هذا البحث إلى فهم العلاقة بين إدارة الرعاية الصحية ورضا المرضى في الرياض، وكيف يمكن تحسين تلك العلاقة لتلبية توقعات المرضى وزيادة رضاهم. لا يمكن التغاضي عن حقيقة أن رضا المرضى يسهم بشكل فعال في تعزيز الجودة الشاملة للرعاية الصحية. لذا فإن هذا البحث لن يكون مفيداً فقط للمرضى، بل سيكون أيضاً داعماً للمؤسسات الصحية واتخاذ القرار في القطاع الصحي بالرياض. ولا يمكن تحقيق هذا الهدف إلا من خلال التحليل العميق والشامل والبحث الموثوق والمستنير. قياس رضا المرضى هو عامل أساسي في تقديم الخدمات الصحية ذات الجودة العالية. يهدف هذا المشروع إلى إضاءة على هذه القضايا المعقدة وتوجيه الجهود نحو تحسين قياس رضا المرضى عن القطاع الصحي الخاص في الرياض.

مشكلة الدراسة

في ظل التطور السريع للقطاع الصحي في الرياض، تزايدت تحديات تحسين جودة الخدمات الصحية وتحقيق رضا المرضى. تصبح هذه التحديات أكثر أهمية مع التوسع السكاني والتنافس المتزايد بين مقدمي الخدمات الصحية. إن فهم علاقة الإدارة الصحية برضا المرضى والعوامل التي تؤثر في هذه العلاقة يمثل تحدياً كبيراً. من خلال العرض السابق؛ نتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

كيف يمكن تحسين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى عن القطاع الصحي الخاص وماهي العوامل المؤثرة في هذا التحسين؟

تساؤلات الدراسة

يتفرع من السؤال الرئيسي عدد من الأسئلة الفرعية كما يلي:

1. كيف يمكن تقييم مستوى رضا المرضى في القطاع الصحي بالرياض بشكل دقيق وشامل؟
2. هل تلعب عوامل معينة مثل جودة الخدمات المقدمة دوراً حاسماً في تحقيق رضا المرضى؟
3. كيف يمكن تعزيز التواصل بين الإدارة الصحية والمرضى لتحسين تجربتهم الصحية؟
4. هل هناك تحسينات تنظيمية أو إدارية يمكن أن تسهم في تعزيز رضا المرضى ورفع مستوى جودة الخدمات الصحية؟

أهمية الدراسة

تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على قضايا حيوية تتعلق بجودة الخدمة الصحية في الرياض، وفي المملكة العربية السعودية عموماً. تكمن أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب:

تعزيز الجودة: فهم العوامل التي تؤثر في رضا المرضى يقدم إشارات عملية لتحسين جودة الخدمة الصحية في الرياض، مما يسهم في تقديم خدمات أكثر فعالية للمرضى.

الاستدامة في القطاع الصحي: في ظل النمو المستمر للسكان والبنية التحتية الصحية في الرياض، يصبح الحفاظ على استدامة القطاع الصحي أمرًا أساسيًا. تحسين تجربة المرضى وزيادة رضائهم يساهم في استقطاب واحتفاظ المرضى ويدعم استدامة التنمية في القطاع الصحي.

بناء الثقة: مستويات عالية من رضا المرضى تساهم في بناء الثقة بالخدمات والمؤسسات الصحية. عندما يشعر المرضى بالرضا وتلبية توقعاتهم، يزداد مستوى الثقة والولاء تجاه هذه المؤسسات، مما يساهم في الاستدامة والتحسين المستمر.

دعم اتخاذ القرار: توفير أدلة قوية حول العلاقة بين الإدارة ورضا المرضى يساهم في دعم اتخاذ القرار في القطاع الصحي. تهدف الدراسة إلى تقديم نتائج مبنية على الأدلة العلمية، والتي يمكن أن توجه القرار الاستراتيجي وصياغة السياسات.

قياس رضا المرضى: في النهاية، تسعى الدراسة إلى قياس رضا المرضى عن القطاع الصحي الخاص في الرياض، مما يؤثر إيجابياً على نتائج صحة المجتمع.

أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية:

1. فهم العلاقة بين الإدارة ورضا المرضى أولاً وقبل كل شيء، تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين الإدارة ورضا المرضى في مدينة الرياض. سيتم تحليل هذه العلاقة بعمق لفهم كيفية تأثير الإدارة على تجربة المرضى ورضائهم.
2. تحديد العوامل التي تؤثر في رضا المرضى يهدف البحث إلى تحديد العوامل المتعددة التي تلعب دوراً في تحقيق رضا المرضى. هذه العوامل قد تشمل جودة الخدمات الصحية، تنظيم الرعاية الصحية، وجهود التواصل بين الإدارة والمرضى.
3. تقديم توصيات لتحسين الرعاية الصحية بناءً على نتائج البحث، سيتم تقديم توصيات ملموسة ومستندة إلى الأدلة لتحسين الرعاية الصحية في مدينة الرياض. هذه التوصيات ستشتمل على إرشادات لتحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز تجربة المرضى.
4. دعم اتخاذ القرار يهدف البحث إلى توفير أدلة قوية يمكن استخدامها لدعم اتخاذ القرار في القطاع الصحي. ستكون النتائج والتوصيات مصدراً قيماً لصنع السياسات واتخاذ القرارات الاستراتيجية.
5. تعزيز التوجيه المستقبلي سيقدم هذا البحث معلومات قيمة تعزز التوجيه المستقبلي للرعاية الصحية في مدينة الرياض. ستساهم النتائج في تحسين الخدمات الصحية وضمان استمرارية التنمية في هذا القطاع الحيوي.
6. تعزيز البحث العلمي بالإسهام في تعزيز فهمنا للعلاقة بين الإدارة ورضا المرضى في مدينة الرياض، يساهم هذا البحث في الأدب العلمي المتعلق بجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى. تمثل هذه الأهداف النوايا الرئيسية للبحث وستوجه الأنشطة والتحليلات المستقبلية. سيكون تحقيق هذه الأهداف أساسياً لتحقيق أثر إيجابي في جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في مدينة الرياض.

فرضيات الدراسة

تُعتبر فرضيات الدراسة عنصرًا محوريًا في توجيه الأبحاث التحليلية. يُقدم البحث الفرضيات التالية لفحصها وتحليلها من خلال استخدام مجموعة من أساليب البحث الكمية والنوعية:

- **فرضية عن الجودة في تقديم الخدمات الصحية ورضا المرضى:** يُفترض أن الجودة العالية في تقديم الخدمات الصحية يكون لها تأثير مُحسِّن على مستوى رضا المرضى. ستُجرى اختبارات إحصائية مثل تحليل التباين والانحدار لفحص هذا الارتباط.
- **فرضية حول التواصل الفعال بين الإدارة والمرضى:** يُعتقد أن التواصل الفعال بين المرافق الصحية والمرضى يُسهم في تحسين تجربة الرعاية الصحية، وبالتالي يُعزز من مستوى رضا المرضى. يُمكن استخدام تقنيات مثل تحليل المسار لفحص هذه الفرضية.
- **فرضية حول نظام استقبال شكاوى المرضى:** يُفترض أن وجود نظام فعّال لاستقبال ومعالجة شكاوى المرضى يترجم إلى تحسين في رضا المرضى. ستُطبَّق أساليب البحث العملي، مثل تحليلات الجودة الشاملة، لتقييم هذه الفرضية.
- **فرضية حول التحسينات التنظيمية والإدارية:** يُفترض أن التحسينات التنظيمية والإدارية في المؤسسات الصحية الخاصة يكون لها تأثير إيجابي على جودة الخدمات ورضا المرضى. سيتم استخدام طرق مثل مقاييس التحسين المستمر لتقييم هذه الفرضية.

الدراسات السابقة

من خلال بحثنا في الموضوع تمكنا من رصد عدة دراسات والتي تم الاستفادة منها :

الدراسات العربية:

- دراسة (بو عباس، 2010م) هدفت هذه الدراسة إلى فهم مدى الجودة المدركة ورضا المرضى في مستشفيات الكويت، سواء كانت حكومية أم خاصة، ودور الاتصالات والمعلومات كوسيلة وسيطة بينهما. تم تحليل البيانات من خلال عينة من 386 مريضًا في مستشفيات الأميري الحكومي والسلام الدولي الخاص. أظهرت النتائج وجود فارق ملموس في جودة الخدمة المدركة ورضا المرضى بين المستشفين، وأشارت العلاقة الإحصائية إلى أهمية الاتصالات والمعلومات في تحسين رضا المرضى.
- دراسة (أ.جمعة، 2014م) جودة الخدمات الصحية على مستوى أداء الخدمة المقدمة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود عالقة بني مؤشرات جودة الخدمة الصحية ومستوى أدائها، وتختلف قوة هذه العالقة من مؤشر إلى آخر، كما تم تحديد الأهمية النسبية لكل مؤشر ولأداة الدراسة ككل. وأظهرت النتائج أيضا عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات أفراد العينة باختلاف العوامل الديموغرافية. وتخلص الدراسة إلى بعض الاقتراحات التي من شأنها رفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى.
- دراسة (هريو، 2019م) هدفت الدراسة الى تشخيص مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفى الجامعي ابن رشد لولاية عنابة من خلال إبراز مستوى جودة الخدمات الصحية المرتبطة ب (التشخيص والعلاج، المعاملة، البيئة التنظيمية)، حيث تم بناء استمارة طبقت على عينة من المرضى المقيمين بالمستشفى، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط لجودة الخدمات الصحية المرتبطة بالتشخيص والعلاج وبالبيئة التنظيمية و وجود مستوى ضعيف لجودة الخدمات الصحية المرتبطة بالمعاملة.
- دراسة (مصطفى، محمد، 2018م) تناولت هذه الدراسة موضوع تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة فعال للمرضى في المركز الاستشفائي الجامعي بباتنة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (100) مريض، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (592) مريضاً. حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية جمع المعلومات والبيانات، وتم توزيع الاستبيان عشوائياً على مختلف المرضى المنومين في المركز الاستشفائي الجامعي بباتنة وخُصصت الدراسة إلى مجموعة من نتائج من أهمها ما يلي :
أ- أظهرت الدراسة أن المرضى يقيمون جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم فعلياً في المركز الاستشفائي الجامعي بباتنة بدرجة متوسطة.

- ب- أظهرت الدراسة أن المرضى يقيمون جميع أبعاد جودة الخدمات الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) ، المقدمة لهم فعلياً في المركز الاستشفائي الجامعي بباتنة بدرجة متوسطة.
- دراسة (يمينة، معاشو، 2022م) هدفت الدراسة إلى إبراز دور جودة خدمة الاستقبال في تحقيق رضا المرضى بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية ولاية تلمسان، وتم استخدام المنهج الوصف التحليلي، بالإضافة إلى الاعتماد على الاستبيان كأداة للحصول على بيانات البحث، وتم تحليل نتائج الدراسة باستخدام (SPSS)، حيث توصلت الدراسة إلى نقص جودة خدمة الاستقبال، وعلى وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة البحث تبعاً لمتغير المصلحة. وعليه أوصى البحث على ضرورة زيادة الاهتمام بجودة خدمة الاستقبال من خلال تفعل دورات تدريبية متخصصة في هذا المجال، وكذلك تحسين ظروف العمل مع توفير المواد المادية اللازمة للاستقبال.
- دراسة (الشهري، 2021م) يهدف البحث إلى تسليط الضوء على مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض من ناحية سمات وخدمات وموقع المراكز إضافة إلى الخدمة الصحية المقدمة والقوى العاملة والخدمات الإلكترونية. وحيث إن مجتمع البحث كان مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض تكونت عينة الدراسة من 200 مراجع عشوائي من أربعه مراكز مختلفة المواقع حسب التوزيع الجغرافي الأنسب وتم جمع العينات وفق توزيع استبيانات إلكترونية عشوائية على مراجعي هذه المراكز. ومن أجل تحقيق أهداف هذه البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يتم بواسطة وصف مدى الرضا وتحليله ومعرفة المكونات سمات مراجعي المراكز.
- وقد توصل الباحث إلى نتائج عده أهمها غالبية المراجعين للمراكز من فئة النساء إضافة إلى وجود قصور في توفر الأدوية وقصور في الخدمات الإلكترونية والإنشائية المناسبة في تقديم الخدمة بجودة عالية وقلة في تطوير وتدريب العاملين خاصة المستقبل. وبناء على ما توصل له الباحث من نتائج فقد أوصى بأهمية استحداث مباني حكومية إضافة إلى رفع كفاءه القوى العاملة وتدريبهم، والعمل على توفير النقص خاصة الأدوية والخدمات المساندة أخرى كالأسعفة وتطوير الخدمات الإلكترونية وتوحيدها وربطها بشكل تكاملي يخدم السجل الإلكتروني الموحد ويسهم في تطبيقه.
- دراسة (العتيبي، 2019م) الخدمات الصحية ، ولكي يتم الوصول إلى جودة الخدمات الصحية كمنتج نهائي للعميل، لابد من العمل على تخفيض الفارق بين الخدمة الصحية المتوقعة (المرغوب فيها) والخدمة الصحية الفعلية (المنجزة)، لذلك هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتقييم أداء الخدمات الصحية التي تقدمها شركات التأمين إلى المستفيدين، من خلال قياس أبعاد جودة هذه الخدمات باستخدام استبانة محكمة من قبل المتخصصين وتضمنت خمسة متغيرات تمثل أبعاد جودة الخدمة الصحية، وتتكون عينة الدراسة من 96 من عملاء شركات التأمين. ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها انخفاض مستوى جودة خدمة التأمين الصحي التي تقدمها شركات التأمين من وجهة نظر عملائها ، كما تبين صحة فرضية الدراسة بوجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية للخدمات الصحية التي تقدمها شركات التأمين من جهة وأبعاد جودة الخدمة الصحية الخمسة (الاعتمادية ، الملموسية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف) ، حيث بلغ معامل الارتباط 98 % ، كما أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات منها ضرورة الاهتمام بمعايير جودة الخدمات الصحية بشركات التأمين والنظر إليها باعتبارها نظام متكامل من الخدمات.
- دراسة (الختلان وآخرون، 2022م) هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على مرضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية، والتوصل إلى العلاقة الارتباطية بين جودة خدمة الرعاية الصيدلانية ورضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على أهداف الدراسة، وقد اشتمل مجتمع البحث في المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض في العام 1444 هـ، وتكونت عينة الدراسة من (210) مريض مستفيد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة . وقد استخدمت الدراسة استبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية ما بين جودة خدمة الرعاية الصيدلانية ورضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة وضع نظام فعال لتلقي شكاوى المرضى يضمن سرعة الرد عليها وعلاجها لتحقيق التواصل المستمر بينهم وبين إدارة الصيدلية وأو تفعل صناديق الشكاوى الموجودة بالصيدلية وإشعار المرضى بالتعاطي مع الشكاوى التي يقدمونها . وضرورة كسر الحاجز بين الصيدلي والمرضى وخلق لغة الحوار وتوصية الطواقم الطبية بعدم التحدث مع المرضى لغة أجنبية لا يفهمها.
- دراسة (مؤمنة ، 2022م) التقنية المتنقلة أصبحت تلعب دوراً مهماً في ربط المرضى بمقدمي الرعاية الصحية. خلال جائحة كورونا، تبنت المملكة العربية السعودية استخدام تطبيقات الهواتف بشكل كبير،

خصوصًا التطبيقات الصحية. هذه الدراسة تهدف إلى قياس مدى اهتمام المجتمع بتلك التطبيقات. تم جمع البيانات من 517 شخصًا في المدينة الطبية الملك عبد الله ومراكز رعاية أخرى. وجدت النتائج أن 64% من العينة يستخدمون التطبيقات الصحية، ولكن فقط 40% شعروا بأن أوضاعهم الصحية تحسنت من خلال استخدامها. كما أن الغالبية لا ترغب في شراء التطبيقات وتفضل التنزيل المجاني. الدراسة أوصت بزيادة الوعي حول فوائد التطبيقات الصحية وأهمية استخدامها. وأكدت الحاجة للمزيد من الأبحاث في هذا المجال لتعزيز استخدام التطبيقات الصحية والارتقاء بجودة الرعاية الصحية.

- دراسة (عبدالرحمن، 2022م) هناك اهتمام متزايد برضا المتلقي للخدمات الطبية كعنصر أساسي في العلاج. الرضا يعتمد على عوامل نفسية وجسدية، وهو له تأثير قوي على الجهاز المناعي. العوامل المحيطة مثل المكان وطريقة التعامل تؤثر على الرضا. هدف البحث هو فحص جودة الخدمات الطبية المقدمة للمرضى في مركز علاج الأورام بجامعة عين شمس. تم اختيار عينة من 360 مريضًا واستخدم استبيان لجمع البيانات. النتائج أظهرت وجود علاقة بين خصائص المرضى ورضاهم عن الخدمة. بين النتائج أن عدة عوامل مثل الحالة التعليمية وفترة الانتظار تؤثر في رضا المرضى. توصي الدراسة بزيادة المرافق الطبية وتقييم آراء المرضى بشكل دوري.

الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Zahra and others, 2023) جودة الرعاية الصحية تنعكس فرديًا وذاتيًا من خلال مستوى رضا المرضى، بالإضافة إلى الأمثلة وفعالية إدارة الألم بعد العملية الجراحية. توفير خدمة وحدة الرعاية بعد التخدير (PACU) في المستشفيات أدى إلى نتائج إيجابية عامة، بالإضافة إلى تعزيز رضا المرضى بالخدمة المقدمة لإدارة الألم. قامت هذه الدراسة بتقييم مستوى رضا المرضى بخدمة PACU في مستشفى جامعي وناقشت عوامل مختلفة قد ساهمت في مستوى الرضا.

- دراسة (Faiza and others, 2019) رضا المريض هو مؤشر حاسم لمدى ارتياح المرضى بالخدمات الصحية التي يتلقونها. إنه يلعب دورًا حيويًا في تقييم نجاح مؤسسات الرعاية الصحية. هدفت هذه الدراسة إلى تقدير رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية، مع التركيز على دور سلوك الطبيب كعامل وسيط. قامت الدراسة بفحص خدمات الرعاية الصحية مثل الخدمات المختبرية والتشخيصية، والرعاية الوقائية، ورعاية الحوامل في قطاع الصحة العام في باكستان. تم استخدام تصميم الدراسة البحثية الوصفية المسحية، وتم اختيار 290 مشاركًا من قسم العيادات الخارجية في ثلاثة مستشفيات حكومية في باكستان باستخدام تقنية العينة المريحة. تم تقييم موثوقية المقاييس باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وتم إجراء تحليل الانحدار لاستكشاف العلاقة بين خدمات الرعاية الصحية ورضا المرضى. بالإضافة إلى ذلك، درست الدراسة ما إذا كان سلوك الطبيب يلعب دور وسيط في هذه العلاقة باستخدام عملية هايز في برنامج SPSS. أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن خدمات الرعاية الصحية، بما في ذلك الخدمات المختبرية والتشخيصية والرعاية الوقائية ورعاية الحوامل، كان لها تأثير إيجابي وملحوس على رضا المرضى. وجد أيضًا أن سلوك الطبيب يلعب دورًا كبيرًا في تحسين تأثير خدمات الرعاية الصحية على رضا المرضى. بشكل عام، أعرب المرضى عن مستويات جيدة من الرضا بشأن توفر خدمات الرعاية الصحية في المستشفيات. وتبين أن رضا المرضى على وجه الخصوص عن خدمات الخدمات المختبرية والتشخيصية، والرعاية الوقائية، ورعاية الحوامل كان مرضيًا. أكدت الدراسة أن الفرضيات المقترحة كانت ذات دلالة إحصائية. وفي الختام، تقدم الدراسة توجيهات لأبحاث مستقبلية في هذا المجال.

- دراسة (Frank and others, 2022) هذه الدراسة التي أجريت في مالايو تهدف إلى تقييم رضا المرضى في مستشفى تعليمي كجزء من جهود إصلاحية واسعة في قطاع الصحة. أظهرت النتائج مستويات منخفضة جدًا لرضا المرضى، حيث بلغت نسبة الرضا الإجمالي 8.4% فقط. وقد أثرت على هذا الرضا عدة عوامل بما في ذلك تأخر العاملين في مجال الصحة عن العمل، وعدم استماع الأطباء بشكل كافٍ لشكاوى المرضى وعدم فحصهم بشكل مناسب أو شرح التشخيص بشكل جيد، ونقص في الأدوية والتشخيص والمعدات الطبية، وسلوك غير مهني من قبل العاملين في مجال الصحة، ونقص في النظافة والنظافة العامة، وتفضيل العاملين في مجال الصحة لأقاربهم وأصدقائهم على حساب المرضى الآخرين. تشير الدراسة إلى ضرورة زيادة الجهود لتحسين جودة خدمات الصحة العامة في مالايو لتحقيق أهدافها الصحية والوصول إلى التغطية الصحية الشاملة بحلول عام 2030م.

منهج الدراسة

ستعتمد هذه الدراسة على منهج البحث الكمي، حيث ستتم جمع البيانات الكمية من خلال استخدام استبانات توزع على عينة من المرضى المستفيدين في القطاع الصحي الخاص بالرياض. سيتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية متقدمة مثل (تحليل الانحدار اللوجستي، تحليل التوافق "chi-square tests")

هيكل الدراسة

الإطار النظري: تبدأ الدراسة بتقديم الإطار النظري الذي يُعرّف بالمتغيرات المُدرّجة. يُركّز الإطار النظري على كيفية تأثير متغير المُدخل، وهو "رضا المرضى"، على المتغير الناتج، وهو أيضاً "رضا المرضى"، لكن في إطار القطاع الصحي الخاص. يُسلط الإطار النظري الضوء أيضاً على دور الإدارة الصحية كعامل مُحتمل في تحقيق هذا التأثير.

تحليل البيانات: بعد جمع البيانات، سيتم التركيز على التحليل الإحصائي للبيانات لتحقيق أهداف البحث والإجابة على فرضيات الدراسة.

تفسير ونقاش: سيتم تفسير النتائج الإحصائية في هذا القسم، بما يتضمن الربط بين النتائج والأدبيات العلمية السابقة، وتوضيح مدى ملاءمة أو تحدي النتائج للفهم الحالي لرضا المرضى في القطاع الصحي الخاص.

الاستنتاجات والتوصيات: يُختتم البحث بمراجعة للنتائج وتقديم توصيات عملية قد تُسهم في قياس رضا المرضى في القطاع الصحي الخاص في الرياض.

حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** قياس رضا المرضى عن القطاع الصحي الخاص في الرياض.
- **الحدود البشرية:** عينة عشوائية من المرضى المستفيدين من القطاع الصحي الخاص في الرياض.
- **الحدود المكانية:** تطبيق الدراسة في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض.
- **الحدود الزمانية:** العام الدراسي 2023م/1445هـ.

المراجع والمصادر:

أولاً-المراجع باللغة العربية

- أحمد عباس بو عباس. (2010). اثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى . عمان :جامعة الشرق الأوسط.
- مهدي يمينه وداني الكبير معاشو. (2022) دور جودة خدمة الاستقبال في تحقيق رضا المريض دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية .الجزائر. مجلة تكنيوم للعلوم الاجتماعية.
- أ.الطيب جمعة (2014) قياس مؤشرات جودة الخدمات الصحية من منظور المرضى.الجزائر. مجلة رؤى اقتصادية.
- د.دزاير هريو (2019) دراسة تشخيصية لمستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مرضى المستشفى الجامعي لن رشد عنابة.جامعة باجي مختار.
- د.بن عودة مصطفى و د.العابد محمد (2018) تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية بالمراكز الاستشفائية الجامعية .مجلة أداء المؤسسات الجزائرية .الجزائر.
- حاتم بن علي الشهري(2021) مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض. جامعة المجمعة.
- د.عبدالله ضاوي العتيبي(2019) جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف . جامعة الطائف.
- محمد سعود الخثلان واخرون (2022) جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية.المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث.
- اعتماد محمد صالح مؤمنة (2022) تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية .مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا.

- داليا محمد محمد عبدالرحمن (2022) العوامل المؤثرة في مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية. مصر.
- رؤية السعودية 2030، برنامج تحول القطاع الصحي 2022. الرياض
- سباهي 2022. معايير مراكز طب الأسنان وخدمات الرعاية المنزلية.

ثانياً-المراجع باللغة الإنجليزية

- Johnson, Geffrey (2012) . Exploring Barriers to Primary Health Care Services on First Nations Reserves in Manitoba, University of Northern British Columbia.
- Prakash, B. (2010). Patient satisfaction. Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery, 3(3), 151-163.
- Peprah, A. A. (2014). Determinant of patients' satisfaction at Sunyani Regional hospital, Ghana. International Journal Business and Social Research, 4(1), 96-102.
- Zahra and others (2023). Assessment of patients' satisfaction with the postanesthesia care unit service at University Hospital in Al Khobar, KSA.
- Faiza and others (2019) Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. Pakistan.
- Frank and others (2022) Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study.

Midocean University

College of Management

Department of General Administration



Measuring patient satisfaction with the private health sector in Riyadh

Prepared by: Faisal sinan

Saleh Galib

Supervised by:Dr.waled and Dr.faisal

Year:2023