

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال



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. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2024-1445

3	 مقدمة:
4	 مشكلة الدراسة:
6	 أهمية الدراسة:
7	 أهداف الدراسة
8	 أسئلة الدراسة
8	 فرضيات الدراسة
9	 نموذج الدراسة
11	 الدراسات السابقة:
23	 أوجه الاتفاق مع الدراسة الحالية:
24	 أوجه الاختلاف:
25	 الفجوة البحثية:
25	 المنطلقات النظرية للدراسة:
27	 المنهجية وطرق البحث:
27	 مصادر جمع البيانات
28	 أدوات الدراسة :
28	 حدود الدراسة :
29	 المراجع:

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 والوثوق 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 بالاضافة 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 .

مشكلة الدراسة:

تلعب المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية دوراً محورياً في تقديم الرعاية الصحية للمواطنين والمقيمين على حد سواء. كونها جزءاً من النظام الصحي الوطني، تسعى هذه المستشفيات لتقديم خدمات طبية عالية الجودة تلبي 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، و تساهم 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.

وفقاً لأحدث الإحصائيات، تضم المملكة العربية السعودية أكثر من 300 مستشفى حكومي موزعة على مختلف مناطق المملكة. تستقبل هذه المستشفيات ملايين المرضى سنوياً 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 سلباً 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

مرضى باستخدام استبيان شامل، وُزّع 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.

أهمية الدراسة:

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 إطاراً نظرياً 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.

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.

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 تلبي توقعات المرضى وتحقق رضاهم.

✓ تقديم توصيات عملية تستند إلى نتائج الدراسة لتحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المرضى في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

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 للملموسية 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 ؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى :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، وتتفرع منه عدة فرضيات فرعية وهي:

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

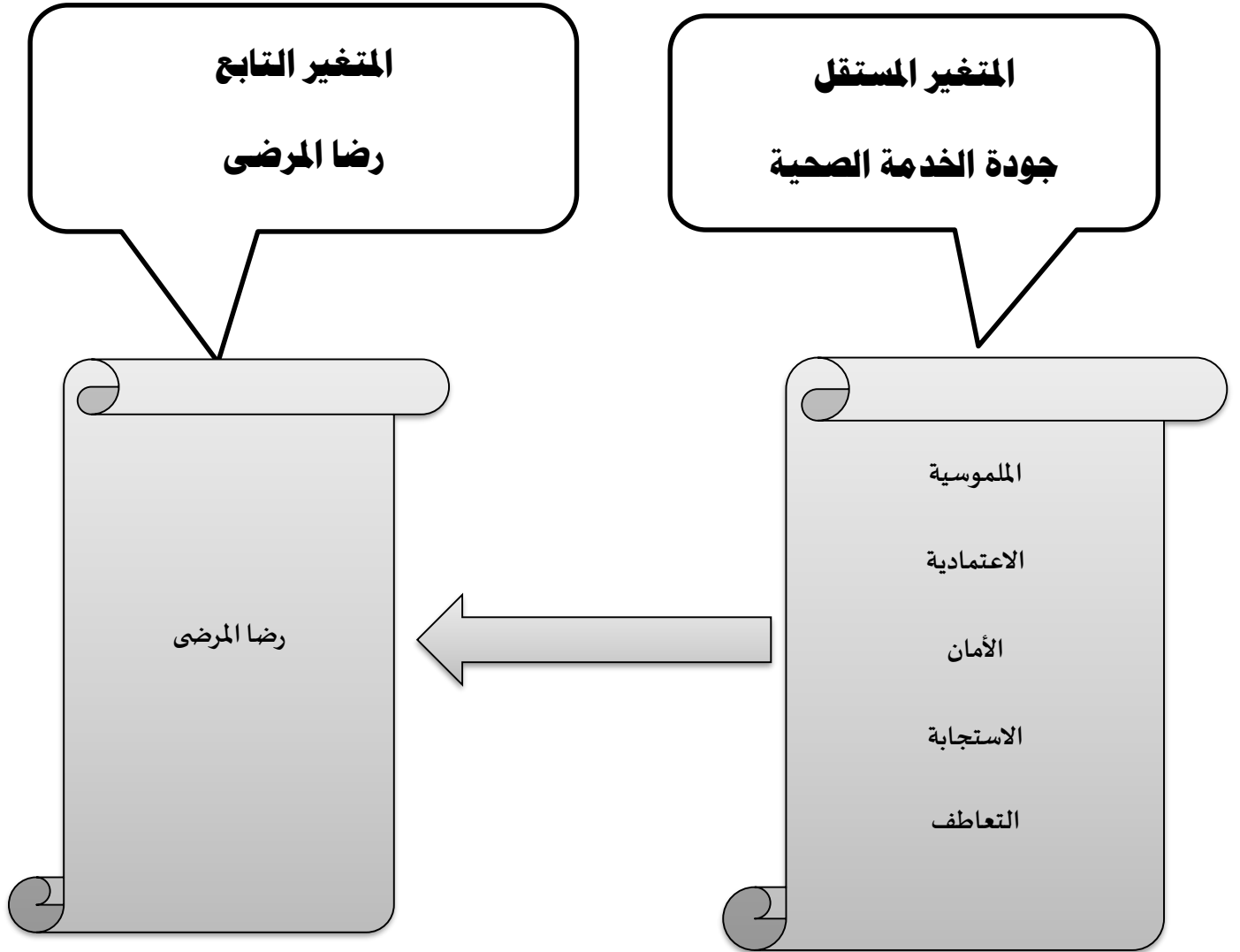
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاعتمادية في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأمان في رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- لا يوجد أثر ذو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

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



الدراسات السابقة:

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	رجيمى 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
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت عدة أساليب إحصائية، مثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعاملات الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.
أهم النتائج والتوصيات	- 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.	
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 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	أهم النتائج والتوصيات

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.	
(العتيبي، وآخرون، 2023).	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.	أهداف الدراسة
التسويق الإلكتروني	المتغير المستقل
جودة الخدمة الصحية	المتغير التابع
اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات المستمدة من قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف. تم جمع البيانات باستخدام استبيانات موجهة إلى العاملين والمرضى.	منهجية البحث

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.
الدراسة	(الحازمي، وآخرون ، 2023).
أهداف 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.
المتغير المستقل	إدارة التغيير بأبعاده الأربعة (التغيير التكنولوجي، التغيير التنظيمي، التغيير البشري، التغيير الثقافي).
المتغير التابع	جودة الرعاية الصحية

منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات المستمدة من مستشفى الملك عبد العزيز بجدة. تم جمع البيانات باستخدام استبيانات ومقابلات مع العاملين في المستشفى.
أهم النتائج والتوصيات	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. 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.
الدراسة	(سودي، وآخرون، 2023).
أهداف 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.

المتغير المستقل	إدارة المعرفة
المتغير التابع	جودة الخدمة الصحية
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات المستمدة من المؤسسات الصحية. تم جمع البيانات باستخدام استبيانات ومقابلات مع العاملين في القطاع الصحي.
أهم النتائج والتوصيات	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.
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 (الملموسية، 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 JCI. حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع المرضى المقيمين في المستشفيات الأردنية الحاصلة على شهادات الـ JCI 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 سالف 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، التعاطف) على رضا المتعاملين (المتطلبات الأساسية ومتطلبات الأداء والمتطلبات الجاذبة) في المستشفيات	أهم النتائج والتوصيات

الأردنية الحاصلة على ICIA. -وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية (الاستجابة، الأمان، التعاطف) على المتطلبات الأساسية في المستشفيات الأردنية الحاصلة على ICIA. -وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية (الاستجابة، الأمان، التعاطف) على متطلبات الأداء في المستشفيات الأردنية الحاصلة على شهادة ICIA. -وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية (الاستجابة، الأمان، التعاطف) على المتطلبات الجاذبة في المستشفيات الأردنية الحاصلة على شهادة ICIA. و أوصت الدراسة المستشفيات الأردنية الحاصلة على ICIA 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 الأولية. تم استخدام استبيان ذاتي لقياس رضا المرضى بجودة الخدمات الصحية المقدمة.	منهجية البحث
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،	أهم النتائج والتوصيات

كان هناك تفاوت في مستويات الرضا بين الجوانب المختلفة، مع وجود رضا أقل بشكل ملحوظ عن الوصلية 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 بالوصلية، لتعزيز وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.	
.Fatima, & Shabbir, A. (2018).	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.	أهداف الدراسة
جودة الخدمات	المتغير المستقل
رضا المرضى وولائهم	المتغير التابع
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، تبين الطريقة الشائعة، الموثوقة، الارتباط والانحدار من أجل التحقيق في جودة الخدمة المدركة من قبل العملاء وكيف تحفز جودة الخدمات نوايا الولاء تجاه مزودي الخدمة الخاصة.	منهجية البحث
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

الدراسة	Tan, & Ramayah, T. (2019).
أهداف 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.
المتغير المستقل	جودة الخدمة (إجراءات الرعاية الطبية، الممارسات الإدارية، صورة المستشفى، الثقة، سلامة المرضى، البنية التحتية، جودة الموظفين، والمسؤولية الاجتماعية)
المتغير التابع	رضا المرضى
منهجية البحث	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.
أهم النتائج والتوصيات	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 واستعدادهم للعودة للعلاج في المستقبل، يجب على المستشفيات الاستثمار بشكل أكبر في تدريب موظفيها.
الدراسة	(Greenfield, et.al. 2019).
أهداف الدراسة	تحديد ما إذا كانت المشاركة المستمرة في برنامج الشهادة تترجم إلى تحسين استمرارية جودة رعاية المرضى ونتائج إدارة الموارد البشرية.
المتغير المستقل	المشاركة في برنامج الشهادات (الشهادة الطبية) للمستشفيات.
المتغير التابع	الرعاية الصحية الجيدة للمرضى.
منهجية البحث	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.

أهم النتائج والتوصيات	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 يسهم 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.
الدراسة	Al Shamsi, et.al. (2020)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير العوائق اللغوية في الرعاية الصحية وتقديم حلول للتغلب على التحديات التي تواجه العوائق اللغوية في مجال الرعاية الصحية
المتغير المستقل	حواجز اللغة في الرعاية الصحية.
المتغير التابع	جودة تقديم الخدمات الصحية.
منهجية البحث	- 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 مشاركاً، مع مشاركة ما بين 21 و 22,353 شخصاً في كل دراسة.

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 تحسناً ملحوظاً في رضا العاملين في المجال الطبي والمرضى عند استخدام أدوات الترجمة عبر الإنترنت مثل Google Translate وMediBabble، 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
---	------------------------------

أوجه الاتفاق مع الدراسة الحالية:

تتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في التركيز على جودة الخدمات الصحية كمتغير مستقل ورضا المرضى كمتغير تابع. على سبيل المثال، تركّز دراسة (رمعي والشيخ، 2020) على المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل ورضا المرضى كمتغير تابع، مما يعكس الاهتمام بالعوامل المؤثرة على رضا المرضى. وبالمثل، تركّز دراسة (رجيمي 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 (رمعي والشيخ، 2020) على استبيان لجمع البيانات من 500 مريض، في حين استخدمت دراسة (رجيمي 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.

تشارك الدراسات السابقة والدراسة الحالية في هدف رئيسي يتمثل في تحسين جودة الرعاية الصحية وتحقيق رضا المرضى. تركز دراسة (رمحي والشيخ، 2020) على المسؤولية الاجتماعية وأثرها على رضا المرضى، بينما تركز دراسة (رجيمي 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.

أوجه الاختلاف:

تختلف الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في المجال الجغرافي والمجتمعات المستهدفة. على سبيل المثال، تركز دراسة (رمحي والشيخ، 2020) على مستشفى الزرقاء الحكومي في الأردن، ودراسة (رجيمي وبوسالم، 2022) تركز على مؤسسة الحكيم عقبي 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 تركز الدراسة الحالية على جودة الخدمات الصحية كعامل رئيسي يؤثر على رضا المرضى، تركز بعض الدراسات السابقة على عوامل مختلفة أو إضافية. على سبيل المثال، تركز دراسة (الحازمي وآخرون، 2023) على تأثير إدارة التغيير بأبعادها المختلفة على جودة الرعاية الصحية، بينما تركز 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) استبيانًا مكونًا من 500 مريض. قد تختلف أيضًا الأدوات الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات بين الدراسات، مما يعكس تنوعًا في النهج البحثي والمقاييس المستخدمة لتقييم جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

وقد 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.

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.

المنطلقات النظرية للدراسة:

جودة الخدمة هي مفهوم يشير إلى التميز أو التفوق في تقديم الخدمات التي تلبي 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) ويشمل 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.

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 مؤشرًا حيويًا على جودة الرعاية الصحية وفعالية النظام الصحي.

المنهجية وطرق البحث:

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

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

مصادر جمع البيانات

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.

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.

أدوات الدراسة :

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

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.

المراجع:

- أبو هرييد، 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>
- 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>
- 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>
- 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.
- 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>
- 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.
- 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).

- رجيمى، سارة، و بوسالم، أبو بكر. (2022). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقيي قالمة. مجلة الذخائر، مج17، ع1 ، 210 - 232. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1350370>
- الرقب، وائل عبدالحميد 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>
- 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>
- الزايدى، 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>
- سودي، أحمد، بن الدين، محمد ملين، مسعودي، عبد الكريم/مؤطر. (2023). دور إدارة المعرفة وانعكاساتها على جودة الخدمات الصحية (أطروحة دكتوراة، جامعة احمد دراية-ادار).
- العتيبي، عادل طمحي، عبدالعزيز، حمدي جمعة. (2023). دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية" دراسة تطبيقية". مجلة البحوث التجارية.
- 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>

— محمود، ياسمين أيمن عبدالفتاح، و السكارنة، بلال خلف. (2020). جودة خدمات الرعاية الصحية وأثرها على رضا المتعاملين في المستشفيات الأردنية الحاصلة على JCI (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء

الخاصة، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1057404>

- 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.
- 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.
- Greenfield, D., Lawrence, S. A., Kellner, A., Townsend, K., Wilkinson, A. (2019). Health service accreditation stimulating change in clinical care and
- 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.

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