

# التكليف الرابع

دانية العماري

مهارات بحثية -2



عنوان الدراسة: تقييم دور إدارة الرعاية الطبية في إقامة أبعاد جودة  
الخدمات الصحية.  
( دراسة ميدانية عن مستشفى طرابلس الجامعي في بلدية طرابلس  
الكبرى. )

[https://uot.edu.ly/downloadpublication.php  
?file=91LRVwYz17621622070835\\_pub.pdf](https://uot.edu.ly/downloadpublication.php?file=91LRVwYz17621622070835_pub.pdf)

### أولاً: طبيعة بيانات البحث وأداة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية.

تمثلت البيانات الأولية في البيانات التي جمعها الباحث مباشرة من أفراد عينة الدراسة من خلال استمارة الاستبانة، حيث هدفت إلى التعرف على تقييم دور إدارة الرعاية الطبية في إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية داخل مستشفى طرابلس الجامعي.

أما البيانات الثانوية فقد تمثلت في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدراسات السابقة والمقالات العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والتي استعان بها الباحث لبناء الإطار النظري ودعم الجانب الميداني.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وهو من أكثر المناهج استخدامًا في بحوث إدارة الأعمال؛ لأنه يصف الظاهرة كما هي في الواقع، ثم يقوم بتحليلها واستخلاص العلاقات بين متغيراتها.

## ثانيًا: أداة جمع البيانات

- استخدم الباحث الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الميدانية.
- وقد قام بتصميم الاستبانة بعد الرجوع إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بأبعاد جودة الخدمات الصحية، ثم قام بصياغة عباراتها بما يتناسب مع أهداف الدراسة.
- كما استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، وكانت درجاته كما يلي:
- موافق بشدة = 5 درجات.
  - موافق = 4 درجات.
  - لا أعرف / راضي بدرجة متوسطة = 3 درجات.
  - غير موافق = درجتان.
  - غير موافق بشدة = درجة واحدة.
  - استخدم الباحث برنامج SPSS لمعالجة البيانات وتحليلها إحصائيًا واستخراج النتائج.

### ثالثاً: تصميم استمارة الاستبيان

اشتملت استمارة الاستبيان على مجموعة من المحاور الرئيسة، وهي:

#### المحور الأول: أبعاد جودة الخدمات الصحية

- وتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس:
- تقديم الخدمة الصحية في الوقت المحدد.
- سرعة الاستجابة لشكاوى المرضى.
- تعاون العاملين مع المرضى.
- تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة.

- متابعة حالة المرضى باستمرار.
- شعور المرضى بالأمان أثناء تلقي الخدمة.
- كفاءة العاملين وخبراتهم.
- توافر الأجهزة والمعدات الطبية الحديثة.
- توافر المرافق والتجهيزات المناسبة.
- اهتمام العاملين بالنظافة والمظهر العام.
- مراعاة احتياجات المرضى.
- مراعاة العادات والتقاليد داخل المجتمع.

## المحور الثاني: رضا المرضى عن مقدمي الخدمة الصحية

وتضمن عبارات تقيس:

- مساعدة المريض على تقبل العلاج.
- نشر الثقافة الصحية.
- التعاون بين مقدمي الخدمة وإدارة المستشفى.
- تسهيل إجراءات الحصول على الخدمة.
- مساعدة المرضى في اختيار العلاج المناسب.
- تقديم المعلومات الصحية للمريض.
- مساعدة المريض على التكيف مع حالته الصحية.
- المساعدة في التغلب على المشكلات الصحية.
- التأهيل الصحي للمرضى.
- الرعاية الصحية والنفسية أثناء فترة العلاج.

المحور الثالث: الصعوبات التي تواجه مقدمي الخدمة الصحية

وتضمن مجموعة من العبارات لقياس أهم المعوقات، ومنها:

- نقص التجهيزات والإمكانات المادية.
- تدخل الإدارة في عمل مقدمي الخدمة.
- قلة عدد الأخصائيين.
- طبيعة وضغط العمل.
- ضعف الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والنفسية للمريض.
- ضعف الخبرة أو المستوى العلمي لبعض مقدمي الخدمة.

#### رابعًا: مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأخصائيين في المجال الصحي والمرضى الموجودين بمستشفى طرابلس الجامعي، وبلغ عددهم (360) فردًا.

أما عينة الدراسة فقد بلغت (180) فردًا، وتم توزيع (150) استبانة، واسترجع الباحث (150) استبانة، وبعد استبعاد (5) استبانات غير صالحة للتحليل أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (145) استبانة بنسبة استجابة بلغت (93.55%).

### خامسًا: ثبات أداة الدراسة

حرص الباحث على التأكد من ثبات أداة الدراسة قبل تطبيقها على أفراد العينة، واستخدم معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبانة. ويُعد معامل ألفا كرونباخ من أشهر الاختبارات الإحصائية المستخدمة في بحوث إدارة الأعمال والعلوم الإدارية، حيث يقيس مدى اتساق عبارات كل محور مع بعضها البعض، وكلما اقتربت قيمة معامل ألفا من (1) دل ذلك على ارتفاع درجة الثبات وإمكانية الاعتماد على نتائج الاستبانة.

إلا أن الصفحة المرسلة من البحث لا تتضمن قيمة معامل ألفا كرونباخ، لذلك يجب الرجوع إلى جدول الثبات في البحث وإضافة القيمة التي ذكرها الباحث لإكمال هذا الجزء من التحليل.

- سادساً: أهم الاختبارات الإحصائية المستخدمة
- استخدم الباحث برنامج SPSS ، كما اعتمد على عدد من الأساليب الإحصائية، منها:
- التكرارات.
  - النسب المئوية.
  - المتوسطات الحسابية.
  - الانحرافات المعيارية.
  - ترتيب العبارات وفق المتوسطات.
  - مقياس ليكرت الخماسي في تفسير النتائج.
  - معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.

### الرأي في منهجية الدراسة:

أرى أن الباحث اختار المنهج الوصفي التحليلي بصورة مناسبة لأنه يتوافق مع طبيعة الدراسة، كما أن استخدام الاستبانة كان ملائمًا لجمع البيانات من عدد كبير من أفراد العينة. كذلك فإن تقسيم الاستبانة إلى محاور رئيسة ساعد في قياس متغيرات الدراسة بشكل منظم، واستخدام برنامج SPSS أضفى دقة على عملية التحليل الإحصائي واستخراج النتائج.



شكرا لكم