



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

# أثر جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى دراسة مقارنة بين المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف وعيادة الضياء ب ورقلة

من إعداد الطالبة: بدودة إنصاف

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/17

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور/ بن عبد الهادي محمد منير (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الدكتور/ بوخلوة باديس (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الدكتور/ شادلي شوقي (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2018/2019





جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

# أثر جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى دراسة مقارنة بين المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف وعيادة الضياء ب ورقلة

من إعداد الطالبة: بدودة إنصاف

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/17

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور/ بن عبد الهادي محمد منير (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الدكتور/ بوخلوة باديس (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الدكتور/ شادلي شوقي (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2019/2018

# إهداء

إلى من أفنى زهرة حياته وريعان شبابه في تربيتنا وكان قدوة لنا.... إلى من كان عوناً  
ودعماً لنا ...

إلى من صان العهد... وحافظ على الأمانة... وعزم المهمة... إلى روح أبي الطاهرة؛  
إلى منايا... وقرة عيني... ومنبع قلبي ونور دربي... إلى حبيبتي ورفيقتي ... وسبب وجودي  
إلى من تسببت في كدي وتعبي وسهري ... إلى غاليتي أُمي حفظها الله؛  
إلى رفقاء الدرب إخواني وأخواتي كل واحد باسمه من كبيرهم إلى صغيرهم؛  
إلى زوجات إخواني ...؛

إلى طائر من طيور الجنة أحمد عمار ...؛

إلى بيت قلبي الصغير وسبب ضجيجه "بطبوطي" أحمد عبد الوهاب...؛

إلى أساتذتي كافتهم كل واحد باسمه على بذل المجهودات ...؛

إلى مسؤولي في المستشفيات العام والخاص " نبيوع زكرياء " و " قبائلي محمد"؛

إلى عمال وعاملات في المؤسسات التي تم بهما التربص كل واحد باسمه...؛

إلى زملائي وزميلاتي في الدراسة ...؛

إلى من عرفني وساعدني في هذا الانجاز...؛

إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة.

# شكر

الحمد لله علي المنه له الثناء والفضل كله، أشكر الله عز وجل العلي القدير علي توفيقه لي لإتمام هذه المذكرة؛

أتقدم بجزيل شكر لمشرفي الدكتور "بوخلوة باديس" علي دعمه وبذل كافة جهده في توجيهي وفي إفادتي للوصول إلى المبتغى المطلوب؛

وأتقدم كذلك بجزيل شكر لكافة الأساتذة علي بذل مجهوداتهم للوصول إلى هذه المرحلة؛

وأشكر كل دفعات التخرج 2019 وخاصة دفعة "إدارة أعمال"

كما لا ننسى كافة عمال وعاملات إدارة جامعة قاصدي مرباح \_ورقلة\_

وأشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد ولو بإسهام بسيط.

## ملخص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى الماكثين في المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف والمؤسسة الاستشفائية الخاص عيادة الضياء ب ورقلة وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات، وزعت عينة بالمستشفى العمومي محمد بوضياف قدرت ب 164 فردا ووزعت عينة بالمستشفى الخاص عيادة الضياء قدرت ب 50 فردا، وتم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية Spss لمعالجة البيانات، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

تتميز جودة خدمة الرعاية الصحية بمستوى مرتفع في المؤسساتين محل الدراسة، وهناك مستوى عال لرضا المرضى في المؤسساتين محل الدراسة، كما توصلت أيضا أنه يوجد أثر إيجابي لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى الماكثين بالمؤسساتين محل الدراسة وتوجد فروق في تصور المرضى حول جودة خدمة الرعاية الصحية وكذا رضاهم عنها في المؤسساتين محل الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** جودة، خدمة، رعاية، رضا، مؤسسة صحية.

## Abstract

The aim of this study was to determine the effect of the quality of the health care service on the satisfaction of the patients in the public hospital institution Mohammed Boudiaf and the private hospital institution in Al Diaa clinic in Ouargla, based on the descriptive analytical methodology. To achieve the objectives of this study, Boudiaf was estimated at 164 individuals and distributed a sample in the private hospital Diaa clinic estimated at 50 individuals, and was using the program Spss statistical data processing, and the study reached the following results:

The quality of the health care service is of a high standard in both institutions. There is a high level of patient satisfaction in the two institutions under study. It also found that there is a positive impact on the quality of health care service on the satisfaction of patients in both institutions. As well as their satisfaction in the two institutions under study.

**Keywords:** quality, service, care, satisfaction, health institution

## قائمة المحتويات

الصفحة	البيــــــــــــــــان
IV	إهداء .....
V	شكر .....
VI	ملخص الدراسة .....
VII	قائمة المحتويات .....
VIII	قائمة الجداول .....
IX	قائمة الملاحق .....
أ. ج	المقدمة .....
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى</b>	
2	تمهيد .....
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى .....
12	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى .....
23	خلاصة الفصل .....
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى</b>	
25	تمهيد .....
26	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة .....
29	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة .....
61	خلاصة الفصل .....
63	خاتمة .....
65	قائمة المصادر والمراجع .....
70	الملاحق .....
78	فهرس المحتويات .....

## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	مختلف الدراسات السابقة بشكل مختصر	21-19
(1-2)	تحديد مجتمع الدراسة	26
(2-2)	اختيار عينة الدراسة	26
(3-2)	نتائج اختبار الثبات	28
(4-2)	عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة	28
(5-2)	خصائص وتوزيع العينة حسب متغير الجنس	29
(6-2)	خصائص وتوزيع العينة حسب متغير السن	30
(7-2)	خصائص وتوزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	30
(8-2)	خصائص وتوزيع العينة حسب متغير مدة المكوث في المستشفى	31
(9-2)	خصائص وتوزيع العينة حسب متغير سبب زيارة إلى المستشفى	32
(10-2)	خصائص وتوزيع العينة حسب متغير عدد مرات الزيارة إلى نفس المستشفى	32
(11-2)	مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الاعتمادية في المؤسسات محل الدراسة	33
(12-2)	مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الاستجابة في المؤسسات محل الدراسة	35
(13-2)	مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الأمان في المؤسسات محل الدراسة	36
(14-2)	مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الملموسية في المؤسسات محل الدراسة	37
(15-2)	مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد التعاطف في المؤسسات محل الدراسة	38
(16-2)	مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الاجمالية في المؤسسات محل الدراسة	39
(17-2)	مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الرعاية الطبية المهنية في المؤسسات محل الدراسة	41
(18-2)	مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الرعاية التمريضية المهنية في المؤسسات محل الدراسة	42
(19-2)	مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الرعاية الصحية السلوكية في المؤسسات محل الدراسة	43
(20-2)	مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الخصائص التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة	44
(21-2)	مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الفندقية في المؤسسات محل الدراسة	46
(22-2)	مستوى رضا المرضى الكلي في المؤسسات محل الدراسة	47
(23-2)	اختبار الانحدار البسيط لبعء الاعتمادية ورضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف	48
(24-2)	اختبار الانحدار البسيط لبعء الاستجابة ورضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف	49
(25-2)	اختبار الانحدار البسيط لبعء الأمان ورضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف	50
(26-2)	اختبار الانحدار البسيط لبعء الملموسية ورضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف	51



52	اختبار الانحدار البسيط لبعء التعاطف ورضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف	(27-2)
53	اختبار الانحدار المتعدد لأبعاد جودة خدمة الرعاية الصحية المجموعة ورضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف	(28-2)
54	اختبار الانحدار المتعدد لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف	(29-2)
55	اختبار الانحدار المتعدد التدريجي لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف	(30-2)
57	اختبار (t-Test) لمقارنة متوسطي جودة خدمة الرعاية الصحية وكذا رضاهم عنها تبعا لمتغير مرضى المؤسستين محل الدراسة (Independent Samples Test)	(31-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
73-70	استمارة الاستبيان	(1)
73	قائمة الأساتذة المحكمين	(2)
75-73	نبذة تعريفية مختصرة عن عيادة الضياء	(3)
76	نبذة تعريفية مختصرة عن مستشفى محمد بوضياف	(4)

# مقدمة

## توطئة

يلعب قطاع الصحة دورا مهما في حياة المرضى إذ يعتبر هذا القطاع الركيزة التي يعتمد عليها المريض من أجل الحصول على حياة أفضل وأكثر استقرارا، إذ تشهد بعض القطاعات الطبية تميزا كبيرا في مختلف مجالاتها سواء كان من خلال جودة الخدمات المقدمة أو من خلال استعمال الوسائل التي تساعد في تسهيل تقديم خدمات ذات جودة عالية، وبالرغم من وجود اختلافات بين كافة القطاعات يتطلب الأمر معرفة مدى تقبل واستفادة المريض من الخدمات المقدمة من طرف هذه القطاعات؛

ويعتبر رضا المريض هو مؤشر ومقياس لمدى اهتمامه بالرعاية التي يتلقاها من طرف مقدم الرعاية الصحية (طبيب، ممرض، عامل...) عند تقييمه لجودة خدمة الرعاية الصحية، كما يمكن اعتبار ان رضا هو إحساس وشعور داخلي للمريض بالراحة التامة عن كافة الخدمات التي تلقاها خلال مدة مكوثه في المستشفى سواء كانت خدمات الرعاية الطبية أو الرعاية التمريضية أو الخدمات المرافقة والمتمثلة في (الإيواء والاطعام، النظافة، والخدمات الاجتماعية والنفسية)، مما يتولد للمريض إحساسا باهتمام الطاقم الطبي والخدمي اتجاهه، ويمنحه الثقة بكافة الإجراءات التي يتبعها الأطباء والمرضى، ويخلق لديه شعور إيجابيا يساعده على تقبل العلاج الذي يفوق توقعاته؛

إذ تمثل جودة خدمة الرعاية الصحية كل المعايير والمواصفات التي تتمتع بها المؤسسة الاستشفائية سواء كانت خدمات وقائية أو إنتاجية أو علاجية التي تلمس مختلف نشاطات القطاع الصحي من خلال السعي نحو تحقيق المتطلبات واشباع رغبات وتلبية حاجياته المريض بأقل تكلفة ممكنة وبهدف تعزيز الروح المعنوية والمحافظة على كافة الجوانب النفسية والجسدية للمرضى لتحقيق ميزة تنافسية من خلال الإلتقان الجيد في العمل، ومنه يتم طرح الإشكالية التالية والتي تتمثل في:

## الإشكالية:

إلى أي مدى تساهم جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في كل من المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف وعيادة الضياء ب ورقلة؟

## الأسئلة الفرعية:

- أ- ما هو مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية في كل من المؤسستين؟
- ب- ما هو مستوى رضا المرضى في المؤسستين محل الدراسة؟
- ت- هل يوجد أثر لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في المؤسستين محل الدراسة؟
- ث- هل توجد فروق في تصور المرضى حول جودة خدمة الرعاية الصحية وكذا رضاهم عنها في المؤسستين محل الدراسة؟

## الفرضيات:

- أ- تتميز جودة خدمة الرعاية الصحية بمستوى ضعيف في المؤسستين محل الدراسة؛
- ب- هناك مستوى متدني لرضا المرضى في المؤسستين محل الدراسة؛
- ت- يوجد أثر إيجابي لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في المؤسستين محل الدراسة؛
- ث- لا توجد فروق في تصور المرضى حول جودة خدمة الرعاية الصحية وكذا رضاهم عنها في المؤسستين محل الدراسة.

## مبررات اختيار الموضوع:

- أ- التعرف على نسبة إسهام قطاع الصحة في تقديم جودة خدمة الرعاية الصحية للمرضى؛

- ب- التعرف على مدى قابلية المرضى لجودة خدمة الرعاية الصحية المقدمة في مؤسستين محل الدراسة؛
- ت- تزويد المؤسستين محل الدراسة بنتائج التي تساهم في تحسين مستوى تقديم جودة خدمة الرعاية الصحية للمرضى لزيادة رياتهما.

#### أهمية الدراسة:

- أ- تكمل الأهمية في المحافظة على الأبعاد التي لها تأثير ودافع إيجابي لدى المرضى والتي تساهم في تعزيز جودة خدمة الرعاية الصحية في المؤسستين محل الدراسة؛
- ب- السعي الى المحافظة على الخدمات العلاجية والوقائية والإنتاجية التي لها ركيزة أساسية لدى العنصر البشري والذي يعتبر بدوره الميزة التنافسية في تحديد جودة خدمة الرعاية الصحية؛
- ت- تكمل أهمية الدراسة في دراسة الفارق الحاصل بين مصالح المؤسسة ومعرفة الخلل المتواجد بينهما وتحديد طرق وسبل العلاج؛
- ث- تكمل أهمية الدراسة في معالجة أبعاد جودة الخدمة ضمن دراسة مقارنة بين مؤسستين لتحديد أسباب وأوجه التشابه والاختلاف للخدمات المقدمة.

#### أهداف الدراسة:

- أ- معرفة مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية في المؤسستين محل الدراسة؛
- ب- معرفة مستوى رضا المرضى في المؤسستين محل الدراسة من وجهة نظرهم؛
- ت- معرفة تأثير جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في المؤسستين محل الدراسة؛
- ث- التعرف على ما إذا كان هناك فروق في تصور أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمة الرعاية الصحية وكذا رضاهم عنها في المؤسستين محل الدراسة.

#### حدود الدراسة:

- أ- الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف وعيادة الضياء ب ورقلة؛
- ب- الحدود الزمنية: الفترة التي أجريت فيها الدراسة في سنة 2019م؛
- ت- الحدود البشرية: تم إجراء الدراسة على مستوى فئة المرضى الماكثين في كلا المستشفيات العام والخاص؛
- ث- الحدود الموضوعية: تتوقف دقة نتائج الدراسة على مدى صدق أداة الدراسة من جهة وآراء المستجيبين من جهة أخرى.

#### منهج الدراسة:

بغية الوصول الى تحقيق الأهداف المرجوة والاجابة عن الإشكالية والتساؤلات المطروحة سابقا تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري وذلك لوصف وتفسير وتحليل متغيرات الدراسة والوقوف عليها وهذا باستخلاص الجانب النظري لأهم الدراسات ووقائع التظاهرات العلمية (المؤتمرات والملتقيات والأيام الدراسية) والمجلات العلمية والأطروحات والرسائل التي تناولت الموضوع، أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج المقارن من خلال جمع البيانات من المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف وعيادة الضياء وذلك باستخدام أداة الاستبيان الموجهة لأفراد عينة الدراسة.

#### صعوبات الدراسة:

- أ- وجود عراقيل أثناء الدخول إلى بعض المصالح مما يؤدي التبرير في كل مرة؛

ب- وجود حالات مستعصية للمرضى مما أدى إلى عدم قدرة الاستجابة معهم لهول حالتهم الصحية.

### هيكل البحث:

من أجل الإجابة عن الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم هذه الدراسة الى فصلين الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى والثاني إلى الدراسة الميدانية حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى مبحثين المبحث الأول متمثل في الأدبيات النظرية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى والثاني الأدبيات التطبيقية الخاص بالدراسات السابقة، أما بالنسبة للفصل الثاني تناولنا الدراسة الميدانية والتي كان الهدف منها معرفة تأثير جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في المؤسسات محل الدراسة.

الفصل الأول  
الأدبيات النظرية والتطبيقية  
لجودة خدمة الرعاية الصحية

## تمهيد

تعتبر الصحة تاج فوق رؤوس الأصحاء لا يراها الا المرضى وعليه فان الرعاية الصحية هي الكيان الأولي من بين الأولويات الأساسية في قطاع الصحة سواء كانت ضمن القطاع العام أو الخاص لتدعيم وتلبية حاجيات المرضى، اذ يتوجب على قطاع الصحة تقديم خدمات ذات جودة عالية تتلاءم مع متطلبات المرضى واستباق توقعاتهم لبروز ميزة تنافسية، اذ تمثل خدمة الرعاية الصحية كل الأنشطة والإجراءات التي تتم من قبل مقدمي الرعاية الصحية الى المستفيدين بغرض اشباع حاجياتهم وتلبية رغباتهم.

وعليه ان الرعاية الصحية تصف الوضع المادي والثقافة التنظيمية التي تدعم المرضى وعائلاتهم من خلال الضغوط التي يفرضها المرض، وهناك العديد من الطرق بتقديم الرعاية الصحية منها الرعاية الصحية الطبية والرعاية الصحية التمريضية والرعاية الصحية السلوكية والتنظيمية والفندقية اذ تعتبر ابعاد متكاملة فيما بينها لتحديد رضا المرضى.

ومن خلال هذا المنطلق سوف نتعرف في هذا الفصل على:

**المبحث الأول:** الأدبيات النظرية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى.

**المبحث الثاني:** الأدبيات التطبيقية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى.



**المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى**

ينظر الباحثون الى جودة الخدمات من وجهة نظر داخلية تعبر عن موقف الإدارة، وأخرى خارجية تعبر عن موقف الزبائن، مما أدى إلى سعي المؤسسات الخدمية في كيفية تقديم خدمات تمتاز برعاية صحية حسنة ذات جودة جيدة لتحقيق رضا زبائنهم وذلك من خلال الالتزام بكافة متطلباتهم وتلبية حاجياتهم.

**المطلب الأول: جودة خدمة الرعاية الصحية**

تختلف وجهة نظر الباحثين في تحديد مفهوم خدمة الرعاية الصحية وجودة الرعاية الصحية والتي تتمثل فيما يلي:

**الفرع الأول: ماهية خدمة الرعاية الصحية**

يرى الباحثون أن خدمة الرعاية الصحية هي المثل الأعلى الذي يجب أن تمتاز به المؤسسات الخدمية من أجل رفع من كفاءتها ومستواها والحفاظ على سمعتها وقد تم تقديم عدة تعاريف والتي تتمثل فيما يلي:

**أولاً: مفهوم الرعاية الصحية**

أ- عرفها ذياب (2010: 168): أنها مجموعة الخدمات الطبية والوقائية المقدمة لكافة افراد المجتمع بهدف رفع مستوى الصحة للمواطنين ومنع انتشار الأوبئة والأمراض، وعلى ان تشمل كافة الخدمات التي تساعد على النهوض بالمستوى الصحي.<sup>1</sup>

ب- وهناك من يعرف الرعاية الصحية هي مجموعة من الخدمات والسلع التي تستخدم لعلاج الأمراض.<sup>2</sup>

**ثانياً: مفهوم خدمة الرعاية الصحية**

قبل التطرق الى مفهوم خدمة الرعاية الصحية نود تقديم تعريفات خاصة بالخدمة عموماً:<sup>3</sup>

**أ- تعريف الخدمة:**

- يمكن تقديم التعريف الذي أورده المنجد الفرنسي Grand Larousse Encyclopédique " الخدمة هي منتوج غير مادي لنشاط الإنسان، والموجه لتلبية حاجة ما.
- تعرف أيضا الخدمة على أنها " أي فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف ما إلى طرف آخر، ويكون جوهره غير ملموس، ولا ينتج عنه أي تملك وأن إنتاجه قد يكون مرتبط بإنتاج مادي أو قد لا يكون.
- وفي ذات السياق يمكن إدراج التعريف الذي يقول بأن الخدمة تتمثل في " جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى المستهلك مقابل ثمن ودون أن يتضمن تقديمها أي خطأ.

<sup>1</sup> فلاح حسن علي- جودة الرعاية الصحية على وفق قياس كفاءة الأداء التمريضي في مستشفى ابن النفيس- مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية - المجلد 21 - العدد 82، بغداد، سنة 2015، ص127.

<sup>2</sup>ELHAITOU Halima, **Le marketing: Outil d'aide à la prise de décision dans les services de santé. Service de maternité à l'Etablissement hospitalier spécialisé Mère et Enfant de Tlemcen**, Thèse pour l'obtention de Magister, Année 2010-2011,p41-42.

<sup>3</sup> جديسي فهيمة و زويوش بلال- جودة الخدمات الصحية الخصائص، الأبعاد والمؤشرات - مجلة الاقتصاد والمجتمع- العدد 7، قسنطينة، سنة 2011، ص 137.

- كما تعرف أيضا بأنها: " تمثل سلسلة من الفعاليات والأنشطة المصممة والتي تعزز مستوى الرضا للمستفيد وأن هذه الخدمات تقدم من قبل المجهز والتي تعزز مستوى الرضا للمستفيد وأن هذه الخدمات تقدم من قبل المجهز والذي قد يتمثل بالأفراد أي عن طريق الأجهزة والتي من خلالها يحصل المستهلك على الخدمة".<sup>1</sup>
- ب- تعريف خدمة الرعاية الصحية:
- هناك عدة تعاريف توضح مفهوم خدمة الرعاية الصحية ومن بينها تم تركيز على تعريفين مهمين يتمثلان فيما يلي:<sup>2</sup>
- يرى الباحثان (2: 1997) **Goetsch & Davis** أن الخدمة الصحية هي كل نشاط أو عمل أو إجراء يتم من قبل مقدمي الرعاية الصحية إلى المستفيدين منها بما يؤدي إلى إشباع حاجاتهم وتلبية توقعاتهم وتكون تلك الخدمة غير ملموسة ولا يمكن خزنها.
- ان الخدمة الصحية كما يذكر (الحياي، 2011: 43) بصدد حديثه عن (مزيج الخدمة) هي نشاط إنساني وفكري متعدد الاتجاهات والأبعاد، إذ تتكون من عناصر تكمل بعضها البعض من خدمات فحص وتشخيص وخدمات علاجية ووقائية وتمريضية وفنية وخدمات إدارية، لذلك فإن الخدمة الصحية في حقيقتها هي عبارة عن مزج (مزيج الخدمة) وبالنظر للتباين الحاصل في التخصص الوظيفي أو الطبي للمستشفيات فإن مزيج المنتج الخاص بها سوف يكون مختلفا.
- ت- نستنتج مما سبق:
- تعتبر خدمة الرعاية الصحية كل إجراء وقائي أو علاجي الذي يمس مختلف نشاطات القطاع الصحي بهدف تعزيز الروح المعنوية للمرضى والمبادرة في تلبية رغباتهم وإشباع حاجياتهم الفكرية أو الجسدية.

### ثالثا: الخصائص المميزة للخدمات الصحية:

- تتجسد الخصائص المميزة للخدمات الصحية المقدمة من قبل المستشفيات إلى خصوصية تلك الخدمات، ويمكن تحديد هذه الخصائص كالاتي:<sup>3</sup>
- أ- تتميز خدمات المستشفيات بكونها عامة للمستفيدين، وتسعى من تقديمها إلى تحقيق منفعة عامة ولمختلف الجهات والأطراف المستفيدة منها سواء كانوا أفراد أو منظمات؛
  - ب- الخدمات الصحية المقدمة من المفترض أنها تتميز بأن تكون درجة عالية من الجودة لأنها مرتبطة بحياة الإنسان وشفائه؛
  - ت- تؤثر القوانين والأنظمة الحكومية على عمل المؤسسات الصحية عامة والمستشفيات خاصة، وعلى وجه التحديد إذا كانت تابعة للدولة أو للقطاع الخاص، وذلك فيما يتعلق بتحديد منهج عملها والخدمات الصحية التي تقدمها؛
  - ث- في منظمات الأعمال عموما تكون قوة اتخاذ القرار لدى شخص واحد أو مجموعة أشخاص يمثلون الإدارة العليا، بينما في المنظمات الصحية (المستشفيات) تكون قوة القرار موزعة إلى حد ما بين الإدارة ومجموعة الأطباء؛

<sup>1</sup> دريدي أحلام- دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، (دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة (رزيق يونس)، رسالة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماجستير، بسكرة، سنة 2013-2014، ص 12.

<sup>2</sup> فلاح حسن علي - نفس المرجع - ص 128.

<sup>3</sup> مختار عطية بن سعد وحليمة علي امشير- جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الخمس التعليمي من وجهة نظر المستفيدين- المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس، 25-27 ديسمبر 2017، ص 10.

- ج- وجوب الاتصال المباشر بين المستشفى والمستفيد من الخدمة الصحية، إذ أن الخدمة الصحية لا يمكن تقديمها في الغالب إلا بحضور المريض نفسه للفحص واجراء التحاليل والتشخيص والعلاج؛
- ح- نظر لكون الخدمات الصحية مرتبطة بالإنسان، فإنه يكون من الصعوبة في كثير من الأحيان على إدارات المستشفى أن تعتمد المعايير نفسها والمفاهيم الاقتصادية التي تطبق في خدمات أخرى على عملها؛
- خ- نظرا لتذبذب الطالب على الخدمات الصحية في ساعات اليوم أو الأسبوع أو الموسم، فإن الأمر يستوجب تقديم الخدمات الصحية لطالبيها لأنه لا يمكن الاعتذار عن تقديمها لمن يحتاجها.

#### رابعاً: تصنيف الخدمات الصحية

يمكن تصنيف الخدمات الصحية إلى أربعة أقسام رئيسية هي:<sup>1</sup>

- أ- **الخدمة العلاجية:** وتشمل كافة الخدمات الصحية المقدمة للمرض أو المصاب (بعد إصابته بمرض أدى إلى اعتلال صحته أو حادث سبب له ضرر جسدياً) بهدف علاجه أو التخفيف من ألمه.
- ب- **الخدمة الوقائية:** وتشمل كافة الخدمات الصحية والتثقيفية المقدمة للفرد بهدف وقايته من الإصابة بالأمراض والأوبئة، بالإضافة إلى حمايته من التعرض للحوادث الناجمة عن سوء استخدام الأدوية والعقاقير الطبية وغيرها.
- ت- **خدمات التعليم والتدريب:** وتشمل خدمات المقدمة للفرد بهدف تدريبه وتعليمه كيفية تأدية الخدمات الصحية للآخرين.
- ث- **الخدمات الإنتاجية:** وتشمل كافة الخدمات التي من شأنها إن تؤدي إلى إنتاج الأمصال واللقاحات والدم، كما تتضمن إنتاج الأدوية وأيضاً العتاد والأجهزة الطبية وصيانتها.

#### الفرع الثاني: ماهية جودة الرعاية الصحية

ان التحسينات المستمرة على نوعية المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسات الخدمية يؤدي الى وجود ميزة تنافسية تتصف بالدقة وهذا مما جعل سعي القطاع الصحي الى توفير متطلبات الزبائن بأقل تكلفة من أجل تحقيق أعلى رضا عن جودة الخدمة المقدمة وقبل التطرق الى مفهوم جودة الرعاية يجب تذكير ما معنى الجودة.

#### أولاً: مفهوم الجودة

- أ- **تعريف الجودة:** ويمكن تعريف الجودة كما يلي<sup>2</sup>
- **تعريف المواصفة الدولية 2005:9000:** هي درجة تلبية مجموعة من الخصائص الكامنة في المنتج لمتطلبات العميل.
- **تعريف كروسبي 1979:** المطابقة مع المتطلبات فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة.

<sup>1</sup> منير مصلح محمد الوصاي، دور أنظم الجودة في تحسين أداء المرافق الصحية في اليمن (دراسة حالة مستشفى 48 نموذج)، شهادة ماجستير، اليمن، سنة 2011-2012، ص 21-22.

<sup>2</sup> عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات، أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه، المركز الاستشاري البريطاني، الجامعة الافتراضية الدولية بالملكة المتحدة، سنة 2010، ص 7.

- الجودة تعني تحقيق الدقة والإتقان من خلال التحسين المستمر من أجل تكوين فلسفة عن العمل والأفراد والعلاقات الإنسانية في إطار قاسم مشترك من القيم. وهي نوع من أنواع الأداء الفريد الذي يتحقق فقط في ظروف محددة، وفي نوعية معينة.<sup>1</sup>
- ب- **تعريف جودة الخدمة:** ويمكن تعريف جودة الخدمة كما يلي:<sup>2</sup>
  - تعرف جودة الخدمة على أنها: " تقديم الأداء اللازم للعميل، والذي يقوم بإشباع وتلبية رغباته وفق سعر تنافسي، وفي الوقت المناسب ووفق الطرق والأساليب المناسبة".
  - وتعرف أيضا بأنها: " الفارق بين الخدمة المتحصل عليها وبين الخدمة المتوقع تحصل عليها من قبل المستفيد من الخدمة".
- ت- **تعريف الجودة في الرعاية الصحية كالتالي:**<sup>3</sup>
  - تعرف الجودة في الرعاية الصحية على أنها: " السعي المستمر نحو تحقيق متطلبات المريض أقل تكلفة ممكنة بحيث تشمل ثلاث نقاط أساسية":
    - ✓ الأولى تحقيق الجودة من وجهة نظر المريض ويمكن التحقق من ذلك عن طريق قياس رضا المريض؛
    - ✓ الثانية تحقيق الجودة من وجهة النظر المهنية وهي تحقيق ما يحتاجه المريض بناء على ما هو مقبول طبيا، من حيث التشخيص والإجراءات والعلاج؛
    - ✓ الثالثة تتركز على جودة العمليات المتعلقة بجودة تصميم وتقديم الخدمات الصحية وذلك على أساس الاستخدام الأمثل لموارد المنظمة الصحية.

#### ثانيا: مفهوم جودة خدمة الرعاية الصحية

- أ- **تعريف جودة الرعاية الصحية:**
  - يعرفها كل من الباحثان (Goetsch & Daivs, 1997 :2): هي الاستخدام الواضح للمعايير والمواصفات المثالية سعيا للتميز والكمال في تقديم رعاية صحية وتحقق رضا المستفيدين من الخدمة الصحية وتلبي توقعاتهم وتفي باحتياجاتهم.<sup>4</sup>
- ب- **تعريف جودة الخدمة الصحية:**
  - تعرف جودة الخدمة الصحية بأنها: " تحقيق مستوى عالي وجيد في الخدمة الطبية والصحية المقدمة للمريض منذ المرة الأولى، كما تشكل الجودة أحد الأسبقيات التنافسية، إضافة إلى التكلفة والمرونة ووقت التسليم والإبداع في تحقيق المؤسسة الاستجابة لطلبات السوق والتنافس من خلالها".<sup>5</sup>

<sup>1</sup> حورية بن طرية وباديس بوخلوة، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة (دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز بتقنت)، ورقة- الجزائر، 27 و 28 نوفمبر 2017، ص 271.

<sup>2</sup> دريدي أحلام \_ مرجع سبق ذكره \_ ص 23.

<sup>3</sup> د. أنساع رضوان - أثر رأس المال الفكري على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لمنظمات الصحية - مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال - العدد 01، الشلف -الجزائر، سنة 2015، ص 55-56.

<sup>4</sup> فلاح حسن علي - مرجع سابق - ص 127-128.

<sup>5</sup> دريدي أحلام - نفس المرجع - ص 24.

ج- وأكد (دونا بيديان) بأن جودة الخدمة الصحية هي تطبيق، العلوم والتقنيات الطبية لتحقيق أقصى استفادة للصحة العامة، دون زيادة التعرض للمخاطر، وعلى هذا الأساس فإن درجة الجودة تحدد بأفضل موازنة بين المخاطر والفوائد (خسروف، 2008).<sup>1</sup>

ت- نستنتج مما سبق:

- يمكن القول بأن جودة خدمة الرعاية الصحية هي سعي مقدم الخدمة الى احتواء ورعاية المريض من كافة الجوانب النفسية والجسدية من خلال اتقان الجيد في العمل لتحقيق ميزة تنافسية.

### ثالثاً: الجوانب الأساسية لمفهوم جودة الخدمات الصحية

فقد تم النظر إلى مفهوم جودة الخدمات الصحية من ثلاثة جوانب أساسية:<sup>2</sup>

- أ- **فنية الرعاية Technicality of care**: أو الجانب المعرفي والتكنولوجي، ويمثل المعارف والمهارات والخبرات ودرجة التقدم العلمي والتكنولوجي المتوفرة للرعاية الصحية والتقنيات والأساليب المستعملة في الرعاية الصحية.
- ب- **فن الرعاية Art of care**: أو الجانب السلوكي للرعاية، ويشير إلى سلوكيات مزودي الخدمة وفق تعاملهم مع مستهلكي خدمات الرعاية الصحية. وجدير بالذكر أن هذا الجانب رغم ماله من أثر كبير في جودة الخدمة وتقويمها وتحسينها إذ ينصب الاهتمام والتركيز على الجانب التكنولوجي والمعرفي للرعاية الطبية.
- ت- **الخدمات الفندقية والتسهيلات المادية Amenities**: وتمثل جودة المظهر الخارجي للمستشفى ومنظره وتوافر الأجهزة والأثاث الجميل والحواشيب المتطورة لعمل مواعيد المرضى للفحص وكذلك توفر الخدمات الفندقية من إطفاء وأماكن انتظار، النظافة، النقل الداخلي، وتجهيزات الغرف. في حين تعرف جودة الخدمة الصحية ضمن أسلوب الفجوات على أنها الفرق بين توقعات المرضى للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي.

### رابعاً: عناصر جودة الخدمات الصحية

يتلخص هدف الخدمات الصحية في ضمان الصحة الجسدية والنفسية للمريض، وحيث أن رضا المريض يعتبر عنصراً مهماً من عناصر الصحة النفسية فإن تحقيق أعلى معدلات الرضا يكون أحد الأبعاد، إلا أن هناك أبعاد أخرى يجب أخذها بنظر الاعتبار عند قياس فاعلية الخدمات التي تقدمها المستشفيات، وتتفق الباحثة مع (مخيمر والطعامنة 2003:188) في تحديد عناصر جودة الخدمات الصحية، والموضحة فيما يلي:<sup>3</sup>

- أ- **المساواة**: وتعني حصول المرضى على نصيب عادل وقسط متساو من العناية الطبية وفق احتياجاتهم؛
- ب- **الفاعلية**: وهي تحقيق الفائدة المرجوة من العناية الطبية سواء على مستوى المريض أو على مستوى المستشفى أو على مستوى المجتمع؛

<sup>1</sup> محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر\_ قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين، (دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11، العدد 4، 2015، ص 904.

<sup>2</sup> هاني حامد الضمور و جناة بوجاني\_ أثر جودة الخدمات الصحية في درجة ولاء المرضى في مستشفى الجامعة الأردنية (دراسة حالة)\_ مؤتمراً للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد السابع والعشرون، العدد الثالث، سنة 2012، ص 78.

<sup>3</sup> م وفاء علي سلطان، أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين (دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة)، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد الخامس، العدد العاشر، ص 85-86.

- ت- الملائمة: وتعني ملائمة الخدمة للغرض الذي تقدم من اجله من حيث أسلوب وإجراءات ومكان تقديمها ومدى توافقها مع احتياجات المريض وحالته الصحية؛
- ث- سهولة الحصول عليها: ويقصد بها ان خدمات العناية الطبية يجب ألا تكون مقيدة بحدود زمنية أو مكانية معينة؛
- ج- القبول: ويعني أن الرعاية الطبية المقدمة في المستشفى يجب ان تحظى بقبول المرضى وذويهم ومقدمي الخدمة أنفسهم من أطباء وممرضين وفنيين وأفراد المجتمع بشكل عام؛
- ح- الكفاءة: وتعني التوازن في تخصيص الموارد المتاحة بين الخدمات المقدمة والمرضى المستفيدين منها دون ان تطغى خدمة أو مريض على الآخرين.

#### خامسا: أبعاد جودة الخدمة الصحية

تتمثل الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة الصحية والتي تبنى عليها توقعات وإدراكات الزبائن فيما يلي:<sup>1</sup>

- أ- الاعتمادية: وتعني الاتساق في الأداء وإنجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق من حيث الوقت والإنجاز.
- ب- الاستجابة: هي الرغبة والاستعداد لتقديم الخدمة بالتوقيت المناسب بالإضافة إلى القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة للمريض.
- ت- الأمان (التوكيد): يعني خلو الشك أو المخاطرة في المعاملات بين المستشفى والمرضى.
- ث- الملموسية: تتمثل في القدرات والتسهيلات المادية والتجهيزات والأفراد ومعدات الاتصال التي تمكن من توفير الخدمة الصحية.
- ج- التعاطف (درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل): ويشير هذا المؤشر إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات العميل وتحديدتها وتزويده بالرعاية والعناية، بمعنى آخر كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة للتعرف على حاجات العميل ويفهم مشاعره وتعاطفه معه،<sup>2</sup> توفير الرعاية والاهتمام الفردي للزبائن.<sup>3</sup>

#### سادسا: قياس جودة الخدمات الصحية من منظور المرضى

تتعلق جودة الخدمات الصحية بمدى مطابقة جودة هذه الخدمات لاحتياجات وتوقعات المرضى، ومن الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات الصحية فيما يلي:<sup>4</sup>

- أ- مقياس عدد الشكاوى: تعتبر شكاوى المرضى خلال فترة زمنية مقياسا هاما عن مستوى أداء الخدمات، فأما أن تكون في مستوى ما يتطلعون إليه أو أنها تقدم دون المستوى؛
- ب- مقياس الرضا: وهو من أكثر الطرق استخداما لقياس اتجاهات المرضى نحو جودة الخدمات الصحية، خاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات من خلال توجيه حزمة من الأسئلة التي تكشف شعور المرضى نحو الخدمات المقدمة لهم؛

<sup>1</sup> بلقاضي آسيا وصباح شنايت - إدارة جودة الخدمة الصحية على ضوء ممارسات القيادة الإدارية - مجلة المشكاة في الاقتصاد، التنمية والقانون - العدد رقم 02، ص 240-241.

<sup>2</sup> بوغان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء (دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة) - متطلبات الحصول على شهادة الماجستير - سنة 2006-2007 ص 71.

<sup>3</sup> Service quality in health care organisations: A Study of corporate hospitals in Hyderabad, Journal of Health Management 2011 13: 177, P 182.

<sup>4</sup> بن نافلة قدور ومزريق عاشور، مداخلة إدارة الجودة الشاملة لضمان جودة الخدمات الصحية في المستشفيات، المحور الثالث، الشلف - الجزائر، ص 14.

ت- مقياس الفجوة: ويكون بمقارنة توقعات المرضى بشأن الخدمة وإدراكاتهم لمستوى جودة الخدمة بالفعل، ويمكن صياغة ذلك في المعادلة التالية:

$$\text{" جودة الخدمة = التوقعات - الأداء الفعلي "}$$

ث- مقياس القيمة: ويعتبر أحد المقاييس الحديثة لقياس جودة الخدمات، مادام أن العلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة، فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة قياساً بالسعر كلما زادت القيمة المدركة للعملاء وبالتالي زاد إقبالهم على طلب الخدمات الصحية، والعكس صحيح. وعليه من مصلحة المنظمة اتخاذ الخطوات الكفيلة من أجل زيادة المنفعة المدركة لخدماتها بالشكل الذي يؤدي إلى تخفيض سعر حصول العميل على الخدمة.

### المطلب الثاني: رضا المرضى

يعتبر رضا المرضى مرحلة من المراحل الأساسي التي من خلالها يمكن تحديد جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الخدمية، ومن خلال هذا المطلب سيتم عرض مفاهيم متعددة حول مفهوم رضا المرضى ومعرفة أهم الأبعاد والعوامل المؤثر في رضا المرضى من خلال ما يلي:

#### أولاً: مفاهيم عامة حول رضا المرضى

##### أ- مفهوم الرضا:

- يعني الناتج النهائي المتولد من التجربة أو الخبرة المتراكمة الذي يعكسه الزبون في تقييمه لمستوى أداء الخدمة المقدمة، ومن ناحية أخرى يمثل الرضا الشعور الإيجابي الذي يحدث قبل وأثناء وبعد الشراء.<sup>1</sup>
- يعرفه R, Ladwin بأنه " الحالة النفسية الناتجة عن عمليات تقييم مختلفة."<sup>2</sup>
- يعرفه Ali T. Shnishil الرضا بشكل عام على أنه التجربة الإنسانية للوفاء بها وإثرائها من خلال التجربة.<sup>3</sup>

##### ب- تعريف رضا المرضى:

- **Patients Satisfaction**: مجموع المشاعر الإيجابية التي تتكون لدى المرضى نحو ما يقدم لهم من خدمات رعاية الصحية داخل المستشفى ولحين خروجهم منها، بافتراض توافر كل مستلزمات الراحة النفسية والبدنية والعلاج وإدراك ما ينبغي أن يحصل عليه المريض فعلاً من رعاية صحية.<sup>4</sup>
- 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 شعور إيجابياً يساعده على تقبل العلاج

<sup>1</sup> زيد فوزي أيوب الشيخ، دور الابتكار في تحقيق رضا المستفيدين بالتطبيق في مستشفى آزادي- أربيل ، تنمية الرافدين المجلد (37)، العدد (119)، الموصل، سنة 2018، ص77.

<sup>2</sup> عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق دولي، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، سنة 2012، ص 105.

<sup>3</sup> Ali T. Shnishil, **Assessment of Patients' Satisfaction toward Nursing Care at Hemodialysis units**, Iraqi National Journal of Nursing Specialties, Vol. 26 (1), p 2, 2013

<sup>4</sup> أحمد عباس يوسف بوعباس، أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى، دراسة تحليلية مقارنة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص في دولة الكويت، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، سنة 2010، ص14.

والتجاوب معه، وهذا ما يؤدي بدوره إلى تحصيل نتائج علاجية أفضل مما ينعكس على جودة خدمات الرعاية الصحية.<sup>1</sup>

ت - نستنتج مما سبق:

✓ هي الحالة المثلى التي يصل إليها المريض ويتصف بها عند إشباع حاجته وتلبية رغباته وعند تلقيه العلاج الذي يفوق توقعاته.

ثانياً: الأبعاد المتكامل لمفهوم " رضا المرضى "

توجد عدة أبعاد لاستكمال مفهوم رضا المرضى وتتمثل فيما يلي:<sup>2</sup>

- أ - الرعاية الطبية المهنية: هي مدى السيطرة التي يمتلكها الأطباء على معارفهم ومهاراتهم وخبراتهم وسلوكياتهم في أثناء تقديم الخدمات في المجال العلاجي والسريري والسلوكي للمرضى من خلال الاستقصاء العلمي والتفكير التقديري والتحليل المنطقي المبني على الأدلة.
- ب - الرعاية التمريضية المهنية: هي مدى السيطرة التي يمتلكها الممرضون على معارفهم ومهاراتهم وخبراتهم وسلوكياتهم في أثناء تقديم الخدمات في المجال التمريضي والسلوكي للمرضى في أثناء إقامة المريض في المشفى.
- ت - الرعاية الصحية السلوكية: هي ذلك الجزء من الثقافة التنظيمية العامة التي تتبناه المستشفى في معاملة المرضى المقيمين فيها للعلاج والاستشفاء.
- ث - الخصائص التنظيمية: هي مجموعة من الصفات التي تسم المستشفى كنظام وتؤثر في طريقة أدائه ونظرة المرضى إلى مستوى جودة خدماته.
- ج - الفندقية: هي إجمالي الخدمات الفندقية التي تقدم للمريض المقيم بغية العلاج والاستشفاء والمتعلقة بالهدوء والنظافة والطعام والأثاث.

ثالثاً: مراحل تحقيق رضا الزبون/ المريض:

ان مراحل رضا الزبون/ المريض تتألف من ثلاثة مراحل وهي:<sup>3</sup>

- أ - فهم حاجات الزبون/ المريض: تعد الخطوة الأولى في صياغة وقياس رضا المريض، الأمر الذي يتطلب مراقبته السمات التي تهمتها بالعناصر المؤثرة في رضاه، لوجود احتمالية ظهور فجوات بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة للخدمات المقدمة، ولقد حدد أربعة عناصر تؤثر في رضا الزبون/ المريض وهي:
  - العناصر الأساسية للخدمة التي يتوقع الحصول عليها من المنافسين؛
  - خدمات الدعم الأساسية والتي تجعل الخدمة أكثر فعالية؛
  - إصلاح المشكلات بشكل صحيح؛

<sup>1</sup> أسامة الفراج، تقييم جودة الخدمات الرعاية الصحية في مستشفيات التعليم العالي في سورية من وجهة نظر المرضى، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (25)، العدد الثاني، سنة 2009، ص 64.

<sup>2</sup> أسامة الفراج، نفس المرجع، ص 64-66.

<sup>3</sup> م.م. أميرة شكر البياتي، أثر جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى (دراسة استطلاعية في مستشفى الجهاز الهضمي والكبد التعليمي في بغداد)، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد (9)، العدد (37)، سنة 2011، ص 397-398.



- الخدمات الاستثنائية التي تحل المشكلات المتفرقة لأكثر المرضى.
- ب- **التغذية العكسية للزبون/ المريض:** أي تعقب آراء المرضى في الأداء الحالي للمنظمة، لمعرفة مدى تلبيتها لتوقعات المرضى، وتكون بطريقتين أما الاستجابة والمسبقة وطريقة الاستجابة هي الأكثر شيوعاً وتعتمد في:
  - نظام الشكاوى والمقترحات؛
  - مسوحات رضا الزبون؛
  - تحليل فقدان الزبائن وهو من الطرق المسبقة لاعتماده في تحليل أسباب الفشل في عدم إرضاء الزبون وليس فقط في إجراء المقابلة معه أو وضع خطوط هاتفية ساخنة لشكاوى المرضى عن سوء الخدمة المقدمة.
- ت- **القياس المستمر:** أي قيام المنظمة الصحية بإعداد برامج لقياس رضا المرضى في مر الزمن، يتيح لها معرفة التغيرات الحاصلة في آراء الزبائن ورضاهم، وتحليل أسباب عدم الرضا، ومتابعة معدل فقدان المرضى، لأن زيادة هذا المعدل يعني فشل المنظمة الصحية (المستشفى) بإرضاء زبائنهم.

#### رابعاً: أهمية الرضا عند الزبائن

تبرز أهمية الرضا بالنسبة للمؤسسات الخدمية كونه أحد أهداف استراتيجياتها، وهذا اعترافاً منها بالدور الذي يلعبه المستهلك لما يكون راض عن مستوى الخدمات التي تقدمها، ونلخص أهمية الرضا عند المستهلك في المؤسسات الخدمية فيما يلي: <sup>1</sup>

- التقليل من احتمال توجه المستهلك إلى المؤسسات المنافسة؛
- إن الزبون الراضي عن مستوى خدمات مؤسسة يعتبر أداة للعلاقات العامة وتعزيز السمعة الإيجابية عنها وهو ما يسمح في اجتذاب مستهلكين جدد؛
- عندما يكون المستهلك راضي عن مستوى الخدمات المقدمة إليه فإن قرار العودة سيكون سريعاً وبالمقابل الاحتفاظ به كزبون دائم وزيادة تكرار الشراء؛
- إن الزبائن ذوي الرضا العالي هم أقل حساسية للسعر ويبقون لفترة أطول عملاء المؤسسة؛
- يعتبر الرضا بمثابة التغذية العكسية للمؤسسة بخصوص الخدمات المقدمة إليه فهو الذي يحدد المشاكل السائدة والمحتملة وهذا ما يساعد المؤسسة على تطوير مستوى خدماتها؛
- ويشير Kotler 1997 إلى أن امتلاك قاعدة رضا الزبائن تعد من الأصول التسويقية الهامة لأي مؤسسة لأن هذا سيؤدي إلى زيادة الولاء لأي مؤسسة منتجة.

#### خامساً: العوامل المؤثرة في رضا المرضى:

إن العوامل المؤثرة في رضا المريض تتمثل فيما يلي: <sup>2</sup>

- ✓ توقعات المريض حول خدمات الرعاية الصحية المقدمة؛
- ✓ العمر، وهو يتضمن أن المرضى الكبار بالعمر يعطون تقييماً أفضل لمستوى رضاهم عن المرضى صغار العمر؛

<sup>1</sup> عيادي ليلي، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك - دراسة امبريقية على بعض المؤسسات الصحية الاستشفائية بولاية أدرار باستخدام نموذج المعدلات الهيكلية - أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا، جامعة أبو بكر بلقايد " تلمسان"، سنة 2015/2016، ص 18\_19.

<sup>2</sup> زيد فوزي أيوب الشيخ، مرجع سابق، ص 88-89.

- ✓ طبيعة المرض، فالأمراض التي تتميز بصعوبتها من الممكن أن تؤثر على مستوى رضاه، في حين أن طمأنة المريض على حالته الصحية تعزز من مستوى رضاه تجاه الزيادة؛
- ✓ العلاقة الوطيدة مع المريض، إذ إن الاتصال والتواصل مع المريض خلال مرضه وبعدها تعزز من مستوى رضاه على المدى البعيد.

### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى

الهدف من هذا المبحث عرض الدراسات السابقة (عربية وأجنبية) التي لها علاقة مشابهة بموضوع الدراسة الحالية وكذا مجال المقارنة الذي يبرز أوجه التشابه والاختلاف وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة وتحديد مجال الاستفادة منها والتي يمكن توضيحها فيما يلي:

#### المطلب الأول: الدراسات السابقة (عربية وأجنبية)

##### الفرع الأول: الدراسات العربية:

أ- دراسة (م.م. أميرة شكر ولي البياتي، سنة 2011) بعنوان (أثر جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى -دراسة استطلاعية في مستشفى الجهاز الهضمي والكبد التعليمي في بغداد)

تهدف هذه الدراسة إلى قياس رضا المرضى الراقدين في مستشفى الجهاز الهضمي والكبد التعليمي عن الخدمات الصحية المقدمة وتحديد العوامل المؤثرة في رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة من (الأطباء، الصيادلة والمرضى) وخدمات (التنظيف، الاستعلامات، والتغذية... وغيرها)، وتم استخدمت في هذه الدراسة أداة الاستبيان لجمع المعلومات، وزعت 60 استمارة على المرضى الراقدين في المستشفى وأعيد منها 50 استبانة، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج Spss، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1-تحسين مستوى أداء الخدمة الصحية المقدمة بشكل عام للمرضى الراقدين في مستشفى الجهاز الهضمي والكبد التعليمي من وجهة نظر المرضى؛

2-بينت الدراسة تأثير متغيرات قياس كفاءة الخدمات الصحية المقدمة في مستوى رضا المرضى الراقدين في المستشفى من اذ ما توفره المستشفى من هدوء وتنظيم ونظافة ومستوى أسعار مناسب للخدمات المقدمة.<sup>1</sup>

ب- دراسة (خلود محمد عيسى أبو رحمة، سنة 2016) بعنوان (تأثير تطبيق معايير الاعتماد على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى والباحثين الاجتماعيين -دراسة ميدانية في مستشفيات منطقة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية)

هدفت هذه الدراسة على التحقق في إدراك تأثير اعتماد المستشفيات على جودة الخدمات الصحية بمنطقة مكة المكرمة في المملكة السعودية، من وجهة نظر الأطباء والمرضى والباحثين الاجتماعيين، وتم استخدام في هذه الدراسة أداة الاستبيان لجمع

<sup>1</sup> م.م. أميرة شكر البياتي، أثر جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى (دراسة استطلاعية في مستشفى الجهاز الهضمي والكبد التعليمي في بغداد)، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد (9)، العدد (37)، سنة 2011.

المعلومات، وزع على عينة في مستشفى النور التخصصي مكونة من 230 فردا وعلى عينة في مستشفى المركز الطبي الدولي مكونة من 131 فردا، ومن أجل تحليل البيانات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية Spss، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

1- أكثر المعايير تأثيرا على جودة الخدمات الصحية هو المعلومات المتعلقة بالمرضى (رضى المريض).

2- تؤثر ملكية المستشفى على اتجاهات افراد عينة الدراسة بالنسبة لجودة الخدمات الصحية والتي تعتبر في القطاع الخاص اعلى منها في القطاع العام.<sup>1</sup>

ت- دراسة (أحمد عباس يوسف بو عباس، سنة 2010) بعنوان (أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى \_ دراسة تحليلية مقارنة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص في دولة الكويت)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الرعاية الصحية المدركة في المستشفى الحكومي والمستشفى الخاص في دولة الكويت، واعتمدت دراسة على نموذج يوضح أبعاد جودة الرعاية والمتمثلة في (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، التقمص العاطفي، إمكانية الوصول، وتوفر الخدمة)، وتم استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات، ووزع على عينة بالمستشفى الحكومي والمكون من 231 فردا والمستشفى الخاص المكون 148 فردا، وتوصلت الدراسة الى النتيجة أنها بينت ارتفاع جودة خدمة الرعاية الصحية وبصفة خاصة في المستشفى الخاص مقارنة بالحكومي؛ ومع تقدم المستشفى الخاص على العام باستثناء موضوع تكاليف الخدمة والأسعار فقد أشارت الدراسة ضعفها في المستشفى الخاص.<sup>2</sup>

ث- دراسة (محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر، سنة 2015) بعنوان (قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين \_ دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر المراجعين وأبعاد جودة الخدمة ومدى الاستفادة من نتائج قياس مستويات جودة الخدمة الصحية في تطوير المستشفيات الحكومية وتحقيقها لأهدافها المنشودة، وتم استخدام استبيان لجمع المعلومات، وزع على عينة قدرت ب 586 فردا، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

1- لا تتوفر بالمستشفيات الحكومية المستلزمات المادية اللازمة والضرورية لتقديم الخدمات الصحية

2- الإحساس بعد الاطمئنان من الحصول على الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في الوقت المناسب.

3- الإحساس بعدم الأمان والخوف من عدم توفر البراعة الطبية اللازمة لدى الكوادر الطبية والمساعدة عند تلقي الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>خلود محمد عيسى أبو رحمة، تأثير تطبيق معايير الاعتماد على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى والباحثين الاجتماعيين (دراسة ميدانية في مستشفيات منطقة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية)، مجلة الدراسات العليا، المجلد (5)، العدد (18)، جامعة النيلين سنة 2016.

<sup>2</sup> أحمد عباس يوسف بو عباس، أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى (دراسة تحليلية مقارنة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص)، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، الكويت، سنة 2010.

<sup>3</sup> محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر، قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين (دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى)، المجلة الأردنية في إدارة أعمال، المجلد 11، العدد 4، سنة 2015.

**ج- دراسة (م.د. عادل محمد عبد الله، سنة 2013) بعنوان (مدى إمكانية تبني نموذج Crosby في تحسين جودة الخدمات الصحية \_دراسة استطلاعية في مستشفى السلام التعليمي)**

هدف الباحث إلى دراسة مدى نجاح نموذج Crosby بالتطبيق في الخدمات الصحية من حيث المبادئ فقط، وتم استخدام استبيان لجمع المعلومات، ووزع على عينة مكونة من 112 فرد بالمستشفى، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

1-أوضح البحث توافر إسهاما لإجمالي مبادئ نموذج Crosby في تعزيز جودة الرعاية الصحية هذا ما سلط عليه الضوء في تحليل التباين على نحو خاص؛

2-تحقق الاسهام لأنموذج Crosby كونه أحد أنظمة الجودة في تعزيز جودة الرعاية الصحية؛

3-أوضح البحث إمكانية وضع متغيرات أنموذج العلاقة التأثيرية لمجموعة نظام الجودة، والتخطيط، وفرص التدريب، وتحديد يوم الجودة، والتشجيع، في جودة الرعاية الصحية كحزمة واحدة كونها ليست كالأنموذج السابق (احتوائه على متغيرات غير معنوية) فالأنموذج الثاني تشكل جميع متغيرات حزمة ذات تأثير معنوي في جودة الرعاية الصحية، وهذا موضوع جدير بالاهتمام.<sup>1</sup>

**ح- دراسة (نادية لطفي عبد الوهاب، سنة 2016) بعنوان (قياس تأثير الترتيب الداخلي في رضا الزبائن (المرضى) باستعمال نموذج سيرفس سكيب (Serviscape))**

هدفت الباحثة إلى التعرف على تأثير الترتيب الداخلي لمستشفى غازي الحريري للجراحات التخصصية على رضا المرضى باستعمال نموذج سيرفس سكيب (Serviscape)، واستخدمت الباحثة استبيان لجمع المعلومات والذي وزع على 129 مريض وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية Spss، وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

1-اتضح ان المرضى لا يشعرون بالراحة داخل المستشفى وهم لا يفضلون البقاء في المستشفى لفترة طويلة؛

2-تبين أن المستشفى لا تراعي استغلال مساحات ممرات المستشفى للاستفادة منها لاستراحة المرضى؛

3-اتضح ان أغلب المرضى كانوا متفقين بخصوص وجود صعوبات بالوصول لاماكن تقديم الخدمة بسبب عدم وضوح اللوحات الارشادية التعريفية بهذه الأماكن.<sup>2</sup>

**خ- دراسة (محمد مخيلف حاوي التميمي، سنة 2017) بعنوان (تقييم رضا الزبون عن الخدمات التمريضية باعتماد النموذج التفاعلي لسلوك المريض (PSNCS) بحث تطبيقي)**

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا المتحقق عن الخدمات التمريضية لدى عينة من المرضى الراقدن في مستشفى الكندي التعليمي، ومستشفى اليرموك التعليمي، باعتماد النموذج التفاعلي لسلوك المريض (PSNCS) والمتمثلة في الأبعاد التالية : - المعلومات الصحية ، الدعم المؤثر ، السيطرة على القرار، الكفاءة الفنية المتخصصة، وجمع المعلومات تم استخدام

<sup>1</sup> م.د. عادل محمد عبد الله، مدى إمكانية تبني أنموذج Crosby في تحسين جودة الخدمات الصحية (دراسة استطلاعية في مستشفى السلام التعليمي)، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (9)، العدد (28)، الموصل، سنة 2013.

<sup>2</sup> نادية لطفي عبد الوهاب، قياس تأثير الترتيب الداخلي في رضا الزبائن (المرضى) باستعمال نموذج (Serviscape)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 89، بغداد، سنة 2016.

استبانة واستطلاع الرأي ووزعت الاستبانة على عينة قصدية قدرت ب 99 مريض في مستشفى الكندي التعليمي و على 117 مريض في مستشفى اليرموك التعليمي وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- 1- اتضح أن الملاكات التمريضية في المستشفى الكندي التعليمي حريصة على الإجابة عن أسئلة المرضى بشكل واضح، مما يعكس وعي هذه الملاكات بأهمية اشراك المريض بالمعلومات عن حالته الصحية وإيصالها له بشكل مفهوم ولا غموض فيه.
- 2- تبين ان الملاكات التمريضية في المستشفى اليرموك لا تدعم المريض بكل ما متاح لها من وسائل من أجل التخفيف عنه والمساهمة بسرعة شفاؤه وتقليل معاناة وجوده داخل المستشفى.<sup>1</sup>

#### د- دراسة (واله عائشة، سنة 2017) بعنوان (أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون \_دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية)

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء، والقاء نظرة حقيقية على الواقع الملموس للصحة في الجزائر لا سيما في المستشفيات وإلى إبراز مدى حاجة المؤسسات الصحية لتبني مدخل الجودة في خدماتها، وتبيان القيمة المحصلة من جراء ذلك، وان النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة النظرية، ستساعد المؤسسة الصحية على تشخيص نقاط قوتها لتدعيمها، ونقاط ضعفها لتشخيصها، واستخدمت الدراسة استبانة لجمع المعلومات مكونة من 200 فرد، ومن أهم النتائج التي تم استخلاصها أن مستشفى عين طاية يولي اهتماما خاصا للخدمة الصحية وجودتها، باعتبارها المعيار الأهم لرضا الزبون، كما وتحتل الخدمة الصحية مركز الصدارة ضمن عناصر المزيج التسويقي الصحي للمستشفى، وأن أغلب المرضى كانوا راضين عن الاستقبال على مستوى القبول على الرغم من شكوى إدارة المصالح الاستشفائية الداخلية، التي أكدت أن عملية الاستقبال يتكفل بها رجال أمن وليس مختصون في المجال.<sup>2</sup>

#### الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

#### أ- دراسة (Abed Al-Hussein Riyadh A., 2015 year) بعنوان: ( Assessment of Patients Satisfaction Regarding Nursing Care Provided at General Hospitals in Al-Najaf City) ترجمة ل : تقييم رضا المرضى للعناية التمريضية المقدمة لهم في المستشفيات العامة في مدينة النجف.

تهدف الدراسة الى تقييم مستوى رضا المرضى والأبعاد المختلفة للعناية التمريضية المقدمة في الوحدات العامة والمختارة من الردهات (الباطنية، الجراحية) واستخدمت الدراسة لتحقيق الهدف استبيان والمقابلة الشخصية لعينة مكونة من 150 مريض وتوصلت الدراسة الى الاستنتاج التالي والمتمثل في ان غالبية العينة كانوا راضين عن العناية التمريضية لزيادة رضا المرضى والكثير من التركيز على أهمية رضا المرضى خصوصا عن العناية التمريضية في مناهج كليات الطب والتمريض، وكذلك في مناهج المعاهد ومدارس التمريض.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد محيلف حاوي التميمي، تقييم رضا الزبون عن الخدمات التمريضية باعتماد النموذج التفاعلي لسلوك المريض (PSNCN) بحث تطبيقي في مستشفى الكندي التعليمي واليرموك التعليمي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد(23)، العدد (97)، بغداد، سنة 2017.

<sup>2</sup> واله عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية)، متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، عين طاية -الجزائر، سنة 2010 -2011.

<sup>3</sup> Riyadh A. Abed Al-hussein, **Assessment of Patients Satisfaction Regarding Nursing Care Provided at General Hospitals in Al-Najaf City**, Kufa Journal for nursing sciences Vol.5 No.3 Sept. through Dec. 2015.

ب- دراسة (Ali Abd-Saadoun, And others, 2008 year) بعنوان: (Patients' Satisfaction with Health Care Services in Thi-Qar Province, Iraq) ترجمة ل: رضا المريض عن الخدمات الطبية في محافظة ذي قار - العراق.

هدف هذه الدراسة بناء استبيان عن الخدمات الطبية والعوامل ذات العلاقة بما لدى عينة من المراجعين ولتدعيم الهدف استخدمت الدراسة أداة لجمع المعلومات وهي المقابلة وتم اتخاذ عينة متمثلة في 452 مراجعاً لخمس مؤسسات طبية وتوصلت الدراسة أن درجة رضا المراجعين عن الخدمات الطبية المقدمة في محافظة ذي قار متدنية وبشكل ملحوظ احصائياً بالمقارنة مع دول العالم الأخرى، والتي تستدعي التدخل لإصلاح الخلل في بعض نواحي الخدمات ونوعيتها والحاجة الماسة لدراسة واسعة الاستكشاف العوامل المحددة لمستوى الرضا وطبيعته.<sup>1</sup>

ت- دراسة (Nuha H. Al- Assaf, 2009 year) بعنوان: (Factors Related to Patient Satisfaction with Hospital Health Care) ترجمة ل: العوامل المتعلقة برضا المريض عن الرعاية الصحية بالمستشفى.

هدفت الدراسة الى تحديد العوامل المرتبطة بالرضا بين المرضى الذين يتلقون الرعاية الطبية، وتم تصميم هذه الدراسة بمسح مقطعي عرضي للمرضى الذين يتم صرفهم من مستشفى ابن سينا التعليمي في مدينة الموصل، واستجاب ما مجموعه 265 مريضاً طبيياً تم اختيارهم عن طريق عينة عشوائية، وأظهرت النتائج أن حوالي ثلثي عينة الدراسة (73.6%) راضون عن جميع جوانب الرعاية في المستشفيات، وتم استخلاص أنه قد تكون العوامل المرتبطة برضا المرضى الداخليين الموضحة في هذه الدراسة مفيدة في تفسير درجات رضا المرضى عند مقارنة المستشفيات أو الخدمات أو الفترات الزمنية في استهداف مجموعات المرضى المعرضين لخطر سوء التجربة وفي تركيز برامج جودة الرعاية.<sup>2</sup>

ث- دراسة (Ross McKell Wilson, And others, 1995 year) بعنوان: (The Quality of Health Care in Australian Health Care Study) ترجمة ل: دراسة حول جودة الرعاية الصحية في أستراليا

هدفت الدراسة الى تقدير إصابة المريض ونتائجه المباشرة عن الرعاية الصحية في المستشفيات الأسترالية وتم استخدام برنامج SUDAAN11 للحصول على تقديرات للنسب و SES الخاصة بهم لإجراء تحليل الانحدار اللوجستي، ومن الأساليب الإحصائية التي استخدمت هي عينة عنقودية من مرحلتين لاختيار القبول المؤهل للمراجعة، والذي يجب أن يعكس المقدرات والأخطاء المعيارية كلا من التقسيم الطبقي والتصنيف المستخدم في التصميم، وتوصلت الدراسة الى الاستنتاج التالي ان مراجعة بأثر رجعي من السجلات الطبية في المستشفى كان وسيلة موثوق بها لتقدير ضرر المريض من الرعاية الصحية من خلال استقراء البيانات المتعلقة بنسبة القبول وأيام السرير في جميع المستشفيات الأسترالية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Ali Abd Sa'adoon, And others, Patients' satisfaction for health care services at thi-qar province, Iraq, thi-qar Medical Journal (TQMJ): Vol(2);No(1);2008(39-45).

<sup>2</sup> Nuha H.Al-Assaf, Factors Related to Patient Satisfaction with hospital health care, Iraqi J. Comm.Med, Oct 2009 (4).

<sup>3</sup> Ross Mckell Wilson, And others, The Quality in Australian Health Care Study, The Medical journal of Australia, Vol 163, 6 November 1995

## ج- دراسة (Elizabeth A. And others, 2003 year) بعنوان: (The Quality of Health Care Delivered to Adults in the United States) ترجمة ل: جودة الرعاية

الصحية المقدمة للبالغين في الولايات المتحدة.

اعتمدت الباحثة وآخرون في هذه الدراسة على العديد من المؤشرات لقياس جودة الرعاية الصحية المقدمة للبالغين في الولايات المتحدة من بينها الاعتماد على الكحول ، الربو ، سرطان القولون والمستقيم، قصور القلب الاحتقاني، مرض الشريان التاجي، مرض السكري، الصداع... وتم استخدام في هذه الدراسة أسلوب اتصال بعينة عشوائية من البالغين الذين يعيشون في 12 منطقة حضرية في الولايات المتحدة وذلك بطرح تساؤلات عن بعض تجارب الرعاية الصحية، كما تلقى الباحثين إذناً كتابياً لنسخ السجلات الطبية الخاصة بهما على مدار العامين الماضيين، واستخدم الباحثون هذه المعلومات لتقييم أداء 439 مؤشراً لجودة الرعاية في 30 حالة حادة ومزمنة بالإضافة إلى الرعاية الوقائية، ثم قام الباحثون ببناء علامات عالمية، واستنتجت الباحثة والآخرون إلى أن العجز الذي حدده في الالتزام بالعمليات الموصى بها للرعاية الأساسية وجد أنها تشكل تهديدات خطيرة لصحة الجمهور الأمريكي.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

#### الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة والمتمثلة في دراسة المتغيرين المستقل والتابع لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى نستخلص أهم أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة والمتمثلة فيما يلي:

أ- أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: يتمثل فيما يلي:

✓ التشابه من حيث الموضوع:

الدراسات السابقة التي تشابهت مع الدراسة الحالية في تناول جودة خدمة الرعاية الصحية أو أبعاد جودة الخدمة تتمثل فيما يلي: دراسة أميرة شكر ولي البياتي(2011)، ودراسة خلود محمد عيسى أبو رحمة(2016)، دراسة محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر (2015)، دراسة م.د عادل محمد (2013)، دراسة واله عائشة(2017)، ودراسة Ali Abd Sa'adoon And others (2008)، Nuha H. Al- Assaf، (2009)، Wilson,And other McK Ross، (1995)، Elizabeth A. And others (2003).

والدراسات السابقة التي تشابهت مع الدراسة الحالية في تناول رضا المرضى تتمثل فيما يلي: دراسة أميرة شكر ولي البياتي(2011)، أحمد عباس يوسف بوعباس (2010)، دراسة محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر (2015)، دراسة نادية لطفى عبد الوهاب (2016)، دراسة محمد مخيلف حاوي التميمي (2017)، دراسة وله عائشة

<sup>1</sup> Elizabeth A. And others, *The Quality of health care delivered to adults in the united states*, The new England journal of medicine 348;26 ,2003.

Ali Abd Sa'adoon And others ،(2015) Riyadh Abed Al-Hussein دراسة (2017)،  
(2008) Nuha H. Al- Assaf ،(2009).

✓ التشابه من حيث المنهج:

تشابهت الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة التي اعتمدت على المنهج المقارن منها: دراسة خلود محمد عيسى أبو رحمة(2016)، أحمد عباس يوسف بوعباس (2010)، دراسة محمد مخيلف حاوي التميمي (2017)، Ali Abd Sa'adoon And others (2008).

✓ التشابه من حيث أداة الدراسة:

تشابهت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات العربية ودراسة أجنبية ل Riyadh Abed Al-Hussein (2015) من حيث استخدام الاستبيان كأداة مساعدة لجمع البيانات والاعتماد على البرنامج الاحصائي Spss للمساعدة في عملية معالجة وتحليل هذه البيانات.

✓ التشابه من حيث مجتمع الدراسة:

تشابهت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة من حيث نوعية المجتمع.

✓ التشابه من حيث طريقة اختيار العينة:

تشابهت الدراسة الحالية مع بعض من الدراسات في اختيار العينة بالطريقة العشوائية منها دراسة Nuha H. Al- Assaf (2009) ودراسة Elizabeth A. And others (2003).

ب- أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: تتمثل فيما يلي:

✓ الاختلاف من حيث الموضوع:

الدراسات السابقة التي اختلفت مع الدراسة الحالية في تناول جودة خدمة الرعاية الصحية أو أبعاد جودة الخدمة تتمثل فيما يلي: دراسة نادية لطفي عبد الوهاب (2016)، دراسة Riyadh Abed Al-Hussein (2015).  
والدراسات السابقة التي اختلفت مع الدراسة الحالية في تناول رضا المرضى تتمثل فيما يلي:

دراسة خلود محمد عيسى أبو رحمة(2016)، دراسة م.د عادل محمد (2013)، دراسة McK Wilson,And other (1995) Ross ، Elizabeth A. And others (2003).

✓ الاختلاف من حيث المنهج:

اختلفت الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة التي لم تعتمد على المنهج المقارن في الجانب التطبيقي منها: دراسة أميرة شكر ولي البياتي(2011)، دراسة محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر (2015)، دراسة م.د عادل محمد (2013)، دراسة نادية لطفي عبد الوهاب (2016)، دراسة واله عائشة(2017)، دراسة Riyadh Abed Al-Hussein (2015)، Elizabeth A. ،(1995) Ross McK Wilson,And other ،(2009) Nuha H. Al- Assaf And others (2003).

✓ الاختلاف من حيث أداة الدراسة:

اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة محمد مخيلف حاوي التميمي (2017) لاستخدامه الاستبيان كأداة أولى واستطلاع الرأي كأداة ثانية ودراسة Riyadh Abed Al-Hussein (2015) لاستخدامه الاستبيان كأداة أولى ومقابلة شخصية كأداة ثانية ودراسة Ali Abd Sa'adoon And others (2008) لاستخدامه أداة المقابلة ودراسة Nuha H. Al-



Assaf (2009) لاستخدامها المسح المقطعي ودراسة Ross McK Wilson, And other (1995) التي استخدمت سجلات وبرنامج SUDAAN 11 للتحليل ودراسة Elizabeth A. And others (2003) التي استخدمت عدد من السجلات.

✓ الاختلاف من حيث مجتمع الدراسة:

اختلفت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة من حيث الكمية المحددة في المجتمع.

✓ الاختلاف من حيث طريقة اختيار العينة:

اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة محمد مخيلف حاوي التميمي (2017) لاختيار العينة بالطريقة القصدية، ومع دراسة Ross McK Wilson, And other (1995) لاستخدامها عينة عنقودية.

الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الجدول رقم (1-1): مختلف الدراسات السابقة بشكل مختصر

الدراسات	الهدف	المكان	العينة والفترة	الأداة	النتائج
م.م. أميرة شكر ولي البياتي	قياس رضا المرضى الراقدين في مستشفى الجهاز الهضمي والكبد التعليمي عن الخدمات الصحية المقدمة	بغداد بالعراق	عينة الدراسة المرضى الراقدين وزعت 60 استمارة أعيد 50 سنة 2011	استبيان	تحسين مستوى أداء الخدمة الصحية المقدمة بشكل عام للمرضى الراقدين في مستشفى الجهاز الهضمي والكبد التعليمي من وجهة نظر المرضى
خلود محمد عيسى أبو رحمة	الكشف عن أثر تطبيق برامج الاعتماد على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات الدراسة من خلال وجهة نظر الأطباء والمرضى والباحثين الاجتماعيين.	مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية	عينة مستشفى النور التخصصي 230 فردا عينة مستشفى المركز الطبي الدولي 131 فردا سنة 2016	استبيان	تؤثر ملكية المستشفى على اتجاهات افراد عينة الدراسة بالنسبة لجودة الخدمات الصحية والتي تعتبر في القطاع الخاص اعلى منها في القطاع العام.
أحمد عباس يوسف بوعباس	التعرف على مستوى جودة الرعاية الصحية المدركة في المستشفى الحكومي والمستشفى الخاص في دولة الكويت.	الكويت	المستشفى الحكومي 231 فردا والمستشفى الخاص 148 فردا 2010	استبيان	بينت الدراسة ارتفاع جودة خدمة الرعاية الصحية وبصفة خاصة في المستشفى الخاص مقارنة بالحكومي.
محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر	التعرف على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.	ولاية الخزطوم	586 فردا سنة 2015	استبيان	الإحساس بعدم الاطمئنان من الحصول على الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في الوقت المناسب.

م.د. عادل محمد عبد الله	دراسة مدى نجاح أ نموذج Crosby بالتطبيق في الخدمات الصحية من حيث المبادئ فقط.	جامعة الموصل	112 فرد سنة 2013	استبيان	أوضح البحث توافر إسهاما لإجمالي مبادئ انموذج Crosby في تعزيز جودة الرعاية الصحية هذا ما سلط عليه الضوء في تحليل التباين على نحو خاص.
نادية لطفي عبد الوهاب	التعرف على تأثير الترتيب الداخلي للمستشفى على رضا المرضى بإستعمال نموذج (Servicescape)	جامعة بغداد	129 مريض سنة 2016	استبيان	اتضح ان المرضى لا يشعرون بالراحة داخل المستشفى وهم لا يفضلون البقاء في المستشفى لفترة طويلة.
محمد مخيلف حاوي التميمي	تعرف على مستوى الرضا المتحقق عن الخدمات التمريضية لدى عينة من المرضى الراقدين في مستشفى الكندي التعليمي، ومستشفى اليرموك التعليمي، باعتماد النموذج التفاعلي لسلوك المريض (PSNCS)	جامعة بغداد	عينة قصدية 99 مريض في مستشفى الكندي التعليمي 117 مريض في مستشفى اليرموك التعليمي سنة 2017	استبيان واستطلاع رأي	أكد معظم المرضى الراقدين في المستشفى الكندي على أن الملاكات التمريضية تعاملهم باحترام. واتضح ان المرضى لا يحصلون على المعلومات الكافية عن حالتهم الصحية اثناء التهيو للخروج من المستشفى اليرموك.
واله عائشة	إبراز مدى حاجة المؤسسات الصحية لتبني مدخل الجودة في خدماتها، وتبيان القيمة المحصلة من جراء ذلك.	عين طاية – الجزائر	200 فرد سنة 2011	استبيان	جودة الخدمة الصحية تخضع في العادة لرأي المريض
Riyadh Abed Al-Hussein	لتقييم مستوى رضا المرضى والأبعاد المختلفة للعناية التمريضية المقدمة في الوحدات العامة والمختارة من الردهات (الباطنية، الجراحية)	مدينة النجف	150 مريض سنة 2015	استبيان ومقابلة شخصية	توصلت الدراسة ان غالبية عينة الدراسة كانوا راضين عن العناية التمريضية لزيادة رضا المرضى.
Ali Abd Sa'adoon And others	بناء استبيان عن الخدمات الطبية والعوامل ذات العلاقة بما لدى عينة من المراجعين	محافظة ذي قار _العراق	452 مراجعا لخمس مؤسسات طبية سنة 2008	مقابلة	توصلت الدراسة أن درجة رضا المراجعين عن الخدمات الطبية المقدمة في محافظة ذي قار متدنية وبشكل ملحوظ احصائيا.

<p>أظهرت النتائج أن حوالي ثلثي عينة الدراسة (73.6%) راضون عن جميع جوانب الرعاية في المستشفيات.</p>	<p>مسح مقطعي</p>	<p>عينة عشوائية مكونة من 265 مريضاً سنة 2009</p>	<p>مدينة الموصل</p>	<p>تحديد العوامل المرتبطة بالرضا بين المرضى الذين يتلقون الرعاية الطبية.</p>	<p>Nuha H. Al-Assaf</p>
<p>ان مراجعة بأثر رجعي من السجلات الطبية في المستشفى كان وسيلة موثوق بها لتقدير ضرر المريض من الرعاية الصحية من خلال استقراء البيانات المتعلقة بنسبة القبول وأيام السرير في جميع المستشفيات الأسترالية</p>	<p>استخدام برنامج SUD AAN 11</p>	<p>عينة عنقودية سنة 1995</p>	<p>أستراليا</p>	<p>هدفت الدراسة الى تقدير إصابة المريض ونتائجه المباشرة عن الرعاية الصحية في المستشفيات الأسترالية</p>	<p>McK Ross Wilson, And others</p>
<p>واستنتجت الباحثة والآخرين الى أن العجز الذي حدده في الالتزام بالعمليات الموصى بها للرعاية الأساسية وجد أنها تشكل تهديدات خطيرة لصحة الجمهور الأمريكي.</p>	<p>439 مؤشراً لجودة الرعاية في 30 حالة حادة ومزمنة بالإضافة إلى الرعاية الوقائية</p>	<p>اتصال بعينة عشوائية من البالغين في 12 منطقة حضرية والاعتماد على سجلات سنة 2003</p>	<p>الولايات المتحدة</p>	<p>تقييم أداء على جودة الرعاية الصحية المقدمة للبالغين في الولايات المتحدة من خلال عدد من المؤشرات</p>	<p>Elizabeth A. And others</p>

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة باللغتين.

من خلال الجدول أعلاه نميز اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من:

➤ من حيث الهدف:

- معرفة مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية في المؤسسات محل الدراسة؛
- معرفة مستوى رضا المرضى في المؤسسات محل الدراسة من وجهة نظرهم؛
- معرفة تأثير جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في المؤسسات محل الدراسة؛
- التعرف على ما إذا كان هناك فروق في تصور أفراد عينة الدراسة حول رضاهم عن جودة خدمة الرعاية الصحية في المؤسسات محل الدراسة.

- من حيث طبيعة الدراسة: مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني.
- من حيث المكان: أجريت الدراسة في المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف ومصحة الضياء، دراسة مقدمة لجامعة قاصدي مرباح – كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – قسم علوم التسيير – ب ورقلة في دولة الجزائر.
- من حيث الزمان: الدراسة الحالية في سنة 2019م.
- من حيث المنهج و الأداة المستخدمة: الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري والاعتماد على المنهج المقارن في الجانب التطبيقي واستخدام أدوات الإحصائية لجمع البيانات كالاستبيان وذلك بتحليل البيانات باستخدام برنامج Spss.
- وتم استخدام حجم العينة: قدر حجم العينة في الدراسة الحالية بالنسبة للمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف ب 164 استبيان وعيادة الضياء ب 50 استبيان.

### المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

لقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة والمتمثلة في النقاط التالية:

- ✓ استفدت من الدراسات السابقة في إغناء الإطار النظري للدراسة الحالية بكم هائل من المعلومات؛
- ✓ استفدت من الدراسات السابقة بكونها زودتني بأسماء العديد من المراجع ذات الصلة والمشابهة بموضوع الدراسة؛
- ✓ استفدت من الدراسات السابقة في تحديد منهج الدراسة للجانب النظري والتطبيقي واختيار أداة الدراسة ووضع الفرضيات بالنسبة لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى وكذلك في تحديد المتغيرات؛
- ✓ استفدت من الدراسات السابقة في تكوين استبانة للدراسة الحالية وخصوصا من دراسة أحمد عباس يوسف بو عباس (2010) ودراسة نادية لطفي عبد الوهاب (2016) وأسامة الفراج (2009)؛
- ✓ استفدت من الدراسات السابقة في عقد مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث أوجه التشابه والاختلاف من حيث الموضوع والمنهج المتبع وأداة الدراسة والمجتمع واختبار عينة الدراسة.

من خلال هذا الفصل تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لعرض مختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة والذي تمثل في معرفة أثر جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى كدراسة مقارنة بين مؤسستين محل الدراسة؛

اذ تناولنا ضمن المبحث الأول الأدبيات النظرية التي تعتبر عن جودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى اللذان يشكلان جانب مهم في القطاع الخدمي وبالخصوص في قطاع الصحة، بحيث تم تحديد أبعاد جودة الخدمة الصحية وكيفية قياس جودة الخدمات الصحية من منظور المرضى؛

اما بالنسبة للمبحث الثاني فتناولنا فيه اهم الدراسات المشابهة والمختلفة للدراسة الحالية من ناحية المنهج المتبع واداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة وصولا الى تحديد مجال الاستفادة من هذه الدراسات.

الفصل الثاني  
الدراسة الميدانية لجودة خدمة  
الرعاية الصحية ورضا المرضى

**تمهيد**

يلتزم قطاع الصحة بتقديم خدمات مواتية لمتطلبات وتوقعات التي يرغب فيها زبائنها من أجل الغدو ب حياة أفضل ورفع من المستوى وتحسين الأداء بجودة مناسبة، ولتحقيق الهدف المراد الوصول إليه والمتمثل في معرفة مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية في المؤسسات الدراسية والتعرف على ما إذا كان هناك فروق في تصور أفراد عينة الدراسة حول رضاهم عن جودة خدمة الرعاية الصحية، وتم اجراء الدراسة على مستوى فئة المرضى الماكثين في كلا المستشفيات العام والخاص كدراسة مقارنة، وسوف نتطرق في هذا الفصل الى الدراسة الميدانية والتي تم الاعتماد فيها على مبحثين يتمثلان في:

**المبحث الأول:** الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

**المبحث الثاني:** النتائج والمناقشة.

### المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

من خلال هذا المبحث سيتم التعرف على طرق الدراسة وذلك من خلال تحديد منهج الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة وكيفية حساب المتوسط، وما الأداة المستخدمة لجمع المعلومات حول هذه الدراسة.

#### المطلب الأول: طريقة الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

من أجل التوصل إلى الهدف المحدد تم من خلال هذه الدراسة والتي تختلف على غيرها من الدراسات في تحديد المنهج المتبع بالعلم أن لكل دراسة منهجية خاصة بها لذلك اعتمدت دراستنا على المنهج المقارن والذي يتمثل في دراسة الظاهرة من خلال إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين الظاهرتين وذلك بجمع وتحليل البيانات وتفسيرها للخروج بنتائج واختبار الفرضيات.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

#### أ - مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عدد غير محدود للمرضى الماكثين بالمستشفى العام محمد بوضياف وعيادة الضياء بحيث قدر حسب إحصائيات المستشفى خلال الفترة المدروسة والتي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-1): تحديد مجتمع الدراسة

عدد المفردات	فئة المرضى
60	عيادة الضياء
300	مستشفى محمد بوضياف
360	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

#### ب - عينة الدراسة

اعتمدت عينة الدراسة في اختيارها على الطريقة العشوائية والتي تعبر عن جزءا من مجتمع الدراسة وذلك بالاعتماد على جدول اختيار العينة.<sup>1</sup>

الجدول رقم (2-2): اختيار عينة الدراسة

عدد أفراد العينة المختارة	عدد أفراد المجتمع	فئة المرضى
52	60	عيادة الضياء
169	300	مستشفى محمد بوضياف
221	360	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على جدول اختيار العينة

<sup>1</sup> Uma SEKARAN, Research Methods For Business: a skill - building approach, second edition, JOHN Wiley, New York, P253.



## ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تمت معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي Spss v22 حيث تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- أ- الإحصاء الوصفي بالاعتماد على المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية؛
- ب- ألفا كرونباخ لقياس صدق وثبات أداة الدراسة؛
- ت- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
- ث- اختبار (t-Test) لمقارنة متوسطي المستقلين لعينة الدراسة.

## رابعاً: كيفية حساب متوسط الفقرات

لتوضيح اتجاهات الآراء وذلك بالاستعانة بمقياس ليكارت الثلاثي والذي تمثل اتجاهاته فيما يلي: موافق (مرتفع)، محايد (متوسط)، غير موافق (منخفض)، وذلك لتحديد قيم المتوسط الحسابي؛

إيجاد المدى = أكبر قيمة - أصغر قيمة / 3-1=2، ثم قسمة المدى على عدد الفئات  $0.66=2/3$  ويضاف الحد الأدنى إلى 0.66 للمقياس فتصبح كما يلي:

(1.00؛ 1.66): غير موافق (منخفض)؛

(1.67؛ 2.33): محايد (متوسط)؛

(2.34؛ 3): موافق (مرتفع).

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

## أولاً: أداة الدراسة

## أ- الاستبيان:

تعد الاستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، حيث قمنا باستعمال استمارة كوسيلة لجمع البيانات حيث تم تقسيم الاستبيان إلى: (أنظر إلى الملحق (1))<sup>1</sup>

## ثانياً: صدق أداة الدراسة

من أجل أن تكون لهذه الدراسة مصداقية وأكثر انسجاماً وملائمة ولتحقيق نتائج دقيقة، تم عرض هذه الاستبانة على لجنة التحكيم المكونة من (05) أساتذة مختصين بكلية الاقتصاد لجامعة قاصدي مرباح - ورقلة - والذين أفادونا بتوجيهاتهم وملاحظاتهم القيمة على استمارة الاستبيان، (الأسماء المذكورة في الملحق رقم (02)).<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أنظر ملحق رقم (1) ص من 70-73

<sup>2</sup> أنظر ملحق رقم (2) ص 73.

ثالثاً: ثبات أداة الدراسة

الجدول رقم (2-3): نتائج اختبار الثبات

المحاور	عدد الفقرات	عيادة الضياء معاملة ألفا كرونباخ	مستشفى محمد بوضياف معاملة ألفا كرونباخ	معاملة ألفا كرونباخ الإجمالي للمؤسستين
جودة خدمة الرعاية الصحية	24	0,872	0,902	0,903
رضا المرضى	25	0,867	0,892	0,893
معاملة الثبات الكلي	49	0,930	0,942	0,943

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss)

#### عيادة الضياء

من خلال الجدول أعلاه يمكن القول أن ألفا كرونباخ الكلي يقدر ب 0,930 وهي أكبر من 0,60 أي قيمة ثبات الاستبيان ككل وهذا ما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يفسر عنها الاستبيان نتيجة تطبيقية أو بصفة أخرى 93 % من العينة المختارة سيكونون ثابتين في إجاباتهم، وفي حالة ما قمنا باستجوابهم من جديد وفي نفس الظروف وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

#### مستشفى محمد بوضياف

من خلال الجدول أعلاه يمكن القول أن ألفا كرونباخ الكلي يقدر ب 0,942 وهي أكبر من 0,60 أي قيمة ثبات الاستبيان ككل وهذا ما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يفسر عنها الاستبيان نتيجة تطبيقية أو بصفة أخرى 94,2 % من العينة المختارة سيكونون ثابتين في إجاباتهم، وفي حالة ما قمنا باستجوابهم من جديد وفي نفس الظروف وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

ومن خلال مما سبق نلاحظ في الجدول أن قيمة ألفا كرونباخ الإجمالي للمؤسستين تقدر ب 0,943 وهي أكبر من 0,60 أي قيمة ثبات الاستبيان ككل وهذا يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يفسر عنها الاستبيان نتيجة تطبيقية أو بصفة أخرى 94,3 % من العينة المختارة سيكونون ثابتين في إجاباتهم، وفي حالة ما إذا قمنا باستجوابهم من جديد وفي نفس الظروف وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

رابعاً: الاستمارات الموزعة والمسترجعة

الجدول رقم (2-4): عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة

الأماكن	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة
عيادة الضياء	52	50
مستشفى محمد بوضياف	169	164
المجموع	221	214

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً إلى جدول اختيار العينة

يتضح من الجدول أعلاه أن عدد الاستمارات المسترجعة من عيادة الضياء قدرت ب 50 استبيان ومستشفى محمد بوضياف قدر ب 164 استبيان بحيث بلغ العدد الإجمالي 214 استبيان من كلا المستشفيات وهو عدد مقبول لتحديد نتائج الدراسة نسبة لتجاوب المرضى على أسئلة الاستبيان.

### المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

من خلال هذا المبحث سيتم عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها وذلك من خلال المرور بالخصائص الديمغرافية واستخراج المتوسط الحسابي واختبار الأنحدار واختبار (t) لمقارنة متوسطي عينتين مستقلتين من أجل صحة ثبات أو نفي الفرضيات وتقديم مختلف النتائج المتحصل عليها.

### المطلب الأول: عرض النتائج الدراسة

أولا: خصائص عينة الدراسة لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف

الجدول رقم (2-5): خصائص وتوزيع العينة حسب متغير الجنس

مستشفى محمد بوضياف		عيادة الضياء		الجنس	فئات المتغير
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار		
51,2 %	84	26 %	13	ذكر	
48,8 %	80	74 %	37	أنثى	
100 %	164	100 %	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss)

#### عيادة الضياء

من خلال الجدول أعلاه تبين أن من بين مجموع عينة الدراسة البالغة 50 مفردة أن عدد الاناث بلغ 37 مفردة والتي قدرت نسبتهم 74 % وهي تفوق بكثير نسبة الذكور الذي بلغ عددهم 13 فردا بنسبة 26 %، ومنه يمكن القول أنه اتضح أن عيادة الضياء تتمتع بقابلية كبير لفئة الاناث وهذا راجع إلى نسبة دوران الاختصاص الواحد ونوعية الخدمات المقدمة المتعلقة بالجانب النسوي مثال على ذلك إجراء عدد كبير من العمليات في مجال الولادة.

#### مستشفى محمد بوضياف

من خلال الجدول أعلاه تبين أن من بين مجموع عينة الدراسة البالغة 164 مفرد اتضح أن عدد أفراد عينة الدراسة بالنسبة للذكور بلغ 84 وبنسبة تقدر ب 51,2 %، في حين بلغ عدد أفراد عينة الدراسة بالنسبة للإناث ب 80 وبنسبة قدرت ب 48,8 %، ومنه يمكن القول ان لدى المستشفى قابلية كبيرة من ناحية الذكور وهذا راجع لعدد الاختصاصات التي تتميز بها المؤسسة أغلبية المرضى المتواجدين فيها من فئة الذكور.

من خلال مما سبق نستنتج أن متغير الجنس يحتل المرتبة الأولى بالنسبة لمستشفى محمد بوضياف نتيجة نسبة الدوران العالية حول بعض من المصالح اما بالنسبة لعيادة الضياء تحتل المرتبة الثانية نتيجة التركيز على اختصاص واحد بصفة كبيرة والخاص بفئة الاناث.

الجدول رقم (2-6): خصائص وتوزيع العينة حسب متغير السن

مستشفى محمد بوضياف		عيادة الضياء		فئات المتغير	السن
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار		
40,9 %	67	50 %	25	30 سنة أو أقل	
13,4 %	22	30 %	15	من 31 إلى 40 سنة	
13,4 %	22	2 %	1	من 41 إلى 50 سنة	
32,3 %	53	18 %	9	أكثر من 50 سنة	
100 %	164	100 %	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss)

### عيادة الضياء

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن السن تم توزيعه على أربعة حالات وهذا حسب العينة المدروسة، بحيث نلاحظ أن السن الأكبر ينتمي إلى الفئة من 30 سنة أو أقل وهي فئة الشباب والأطفال، ثم تليها الفئة التي يتراوح سنهم من 31 إلى 40 سنة، إذ بلغت نسبتهم على التوالي 50 % و 30 %، في حين بلغت نسبة الفئتين المتبقيتين التي يتراوح سنهم من 41 إلى 50 سنة وأكثر من 50 سنة على التوالي ب 2 % و 18 % وهي نسب ضعيفة، وهذا يدل على أن نسبة دوران المرضى المقبلين على العيادة تتكون من فئة الشباب والأطفال.

### مستشفى محمد بوضياف

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن السن تم توزيعه على أربعة حالات وهذا حسب العينة المدروسة، بحيث نلاحظ أن السن الأكبر ينتمي إلى الفئة من 30 سنة أو أقل وهي فئة الشباب والأطفال، ثم تليها الفئة أكثر من 50 سنة، إذ بلغت نسبتهم على التوالي 40,9 % و 32,3 %، في حين بلغت نسبة الفئتين المتبقيتين التي يتراوح سنهم من 31 إلى 40 سنة ومن 41 إلى 50 سنة على التوالي ب 13,4 % و 13,4 % وهي نسب ضعيفة، وهذا يوضح أن فئة الشباب والأطفال التي لها تركز كبير بالمستشفى.

من خلال مما سبق نستنتج أن نسبة متغير السن يحتل المرتبة الأولى بالنسبة لعيادة الضياء والمرتبة الثانية نظرا للاختلاف في عينة الدراسة، ويتفقا في فئة الشباب والأطفال الذين لهم نسبة دوران عالية في كلا المستشفيات.

الجدول رقم (2-7): خصائص وتوزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

مستشفى محمد بوضياف		عيادة الضياء		فئات المتغير	المستوى التعليمي
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار		
91,5 %	150	76 %	38	ثانوي أو أقل	
6,7 %	11	20 %	10	جامعي	
1,8 %	3	4 %	2	دراسات عليا	
100 %	164	100 %	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss)

عيادة الضياء

من خلال الجدول أعلاه اتضح لنا أن فئة المستوى التعليمي حسب الدراسة قوية هي التي تحمل شهادة ثانوي أو أقل بنسبة 76 % والذي قدر عددهم ب 38 مفردة والتي تعد أكبر قيمة، ثم الفئة التي تليها حملة الشهادات الجامعية والتي قدر عددهم ب 10 مفردة بنسبة 20 % أما بالنسبة للفئة الأخيرة التي تحمل شهادة دراسات عليا قدرت ب 4 % والتي قدر عدد أفرادها فردين.

مستشفى محمد بوضياف

من خلال الجدول أعلاه يتضح ان فئة ذات المستوى التعليمي ثانوي أو أقل قد قدر عددهم ب 150 مفرد وبنسبة 91,5 % والتي تعد أكبر قيمة، ثم تليها فئة حملت الشهادات الجامعية بنسبة تمثلت ب 6,7 % والتي بلغ عددهم 11 فرد في حين تصل نسبة حملة شهادة دراسات عليا ب 1,8 % وتعد أدنى قيمة بما يقارب عددهم 3 أفراد.

نستنتج مما سبق أن هناك توافق بين كلا المؤسستين في الترتيب التدريجي للمستوى التعليمي (ثانوي أو أقل، جامعي، دراسات عليا)، وهذا يدل حسب اختلاف نسبة دوران المرضى أن الفئة الأولى لديهم وعي عن جودة خدمة الرعاية الصحية من خلال ملاحظاتهم وآرائهم واقتراحاتهم المقدمة نتيجة تعاملهم لفترة طويلة مع العاملين بالمشفى رغم مستواهم التعليمي الذي يعتبر أقل مستوى.

الجدول رقم (2-8): خصائص وتوزيع العينة حسب متغير مدة المكوث في المستشفى

مستشفى محمد بوضياف		عيادة الضياء		مدة المكوث في المستشفى
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
57,9 %	95	100 %	50	5 أيام فأقل
20,1 %	33	0	0	من 6 إلى 10 أيام
6,1 %	10	0	0	من 11 إلى 15 يوم
4,9 %	8	0	0	من 16 إلى 20 يوم
11,0 %	18	0	0	من 21 يوم فأكثر
100 %	164	100 %	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss)

عيادة الضياء

من خلال الجدول يتبين أن مدة المكوث في العيادة للمرضى كانت ما بين 5 أيام فأقل والتي قدرت بنسبة 100 % وهي التي تمثل النسبة الاجمالية لأفراد عينة الدراسة البالغ عددهم ب 50 مفرد، أما بالنسبة لبقية الفئات الأخرى فهي منعدمة وهذا راجع حسب آراء وملاحظات المرضى حول القوانين المطبقة في العيادة التي يجب ان لا تتجاوز مدة المكوث 3 أيام نظرا لطبيعة العلاج المقدم ولقلة الغرف الموجودة ووجود طابق واحد للمقيمين ونسبة عدد المقبلين إلى العيادة كبيرة جدا.

مستشفى محمد بوضياف

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مدة المكوث للمرضى كانت بنسبة عالية للفئة التي تتراوح من 5 أيام فأقل والذي وصل عددهم 95 فرد بنسبة 57,9 %، في حين تليها الفئة الثانية من 6 إلى 10 أيام تمثل 33 فرد قدرت نسبتهم ب 20,1 % وفي

المرتبة الثالثة فئة المرضى المقيمين من 21 يوم فأكثر المتمثلين في 18 فرد بنسبة قدرت 11 % وهذا راجع لنوع المرضى الذي يعاني منه المريض ويتطلب البقاء لفترة أطول على سبيل المثال مرضى السرطان وفي حين تحتل المرتبة الرابعة والخامسة على التوالي من 11 إلى 15 يوم وفئة من 16 إلى 20 يوم والذي قدر عدد أفراد عينتهم ب 10 و 8 أفراد بنسبهم على التوالي 6,1 % و 4,9 %

من خلال آراء عينة الدراسة نلاحظ أنه بالمؤسستين لهما نفس الفئة يتفقان بها وهي الفئة ما بين 5 أيام فأقل.

**الجدول رقم (2-9): خصائص وتوزيع العينة حسب متغير سبب زيارة إلى المستشفى**

مستشفى محمد بوضياف		عيادة الضياء		سبب زيارة إلى المستشفى
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
64 %	105	4 %	2	تلقي العلاج
36 %	59	96 %	48	إجراء العملية
100 %	164	100 %	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss)

**عيادة الضياء**

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن سبب زيارة إلى العيادة هو إجراء العملية والتي قدرت بنسبة 96% والذي بلغ عدد أفرادها 48 مفرد في حين لم تتجاوز فئة تلقي العلاج فردان والذي بلغت نسبتهم 4 %، وهذا راجع إلى ثقة المرضى بكفاءة وخبرات الأطباء والمرضى بالعيادة وكذلك حسب نوع المرض الذي يعاني منه المريض الذي يتطلب توفر معدات وأدوات جيدة.

**مستشفى محمد بوضياف**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن سبب الزيارة إلى المستشفى هو تلقي العلاج بنسبة أكبر والتي قدرت 64 % والذي بلغ عدد أفرادها 105 مفرد، في حين تليها فئة المرضى الذين تلقوا إجراء العملية والذي بلغ عددهم 59 فرد بنسبة قدرت ب 36 % . ويمكن القول ان كلا المؤسستين يختلفان من ناحية سبب الزيارة وهذا راجع إلى كفاءة وخبرة الأطباء والمرضى كل منهما وفي نوع الخدمات التي تقدم وفي كيفية تقديمها.

**الجدول رقم (2-10): خصائص وتوزيع العينة حسب متغير عدد مرات الزيارة إلى نفس المستشفى**

مستشفى محمد بوضياف		عيادة الضياء		عدد مرات الزيارة إلى نفس المستشفى
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
36,6 %	60	50 %	25	مرة واحدة
63,4 %	104	50 %	25	أكثر من مرة
100 %	164	100 %	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss)

**عيادة الضياء**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة عدد مرات الزيارة إلى نفس المستشفى متعادلة بين زيارة لمرة واحدة وبين زيارة لأكثر من مرة والتي قدرت ب 50% وهذا راجع إلى تلقي خدمات جيدة تتوافق مع متطلبات المرضى.

**مستشفى محمد بوضياف**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد مرات الزيارة إلى نفس المستشفى من قبل المرضى تجاوزت أكثر من مرة والذي بلغ عددهم ب 104 مريض بنسبة قدرت ب 63,4%، في حين بلغت نسبة المرضى الذين لهم زيارة لمرة واحدة ب 36,6% والذي بلغ عددهم ب 60 مفرد.

ومن خلال ما سبق يمكن القول ان المؤسساتين يختلفان من ناحية عدد مرات الزيارة إلى نفس المستشفى نظرا لحاجيات ووضعية المريض من الناحية المادية.

**ثانيا: عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات**

**1. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى**

**الفرضية:** تتميز جودة خدمة الرعاية الصحية بمستوى ضعيف في المؤسساتين محل الدراسة.

الجدول رقم (2-11): مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الاعتمادية في المؤسساتين محل الدراسة

الرقم	الفقرات	عيادة الضياء				مستشفى محمد بوضياف			
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
01	يلتزم المستشفى بتقديم خدمة الرعاية الصحية في المواعيد المحددة	2,86	0,495	مرتفع	1	2.64	0,758	مرتفع	4
02	تبدي إدارة المستشفى الاهتمام العالي بحل المشكلات التي يعاني منها المرضى	2,74	0,600	مرتفع	4	2.51	0,818	مرتفع	5
03	يحرص المستشفى على تقديم العلاج والخدمات الطبية بدون أخطاء	2,72	0,640	مرتفع	5	2.67	0,684	مرتفع	2
04	يفي المستشفى بمواعيده عند تقديم خدمات معينة	2,84	0,548	مرتفع	2	2.66	0,704	مرتفع	3
05	يلتزم المستشفى بحفظ سجلات المرضى بطريقة دقيقة لتلقي العلاج	2,82	0,438	مرتفع	3	2.82	0,473	مرتفع	1
	متوسط بعد الاعتمادية	2,796	3,8437	مرتفع	1	2.65	.4978	مرتفع	2
		0	0			85	04		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss)

## عيادة الضياء

من خلال الجدول أعلاه نجد آراء أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد الاعتمادية متقاربة فيما بينها، كما يظهر الجدول المتوسط العام لبعدها الاعتمادية مرتفع قد بلغ (2,7960) بانحراف معياري (0,38437)، وهذا يدل على أن العيادة تتميز بجودة خدمة الرعاية الصحية بمستوى مرتفع من ناحية الاتساق في الأداء وإنجاز الخدمة الموعد بها بشكل دقيق من حيث الوقت والإنجاز، وقد احتلت الفقرة " يلتزم المستشفى بتقديم خدمة الرعاية الصحية في المواعيد المحددة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,86) وبانحراف معياري (0,495) وهذا راجع إلى كفاءة وخبرة المتعاملين في العيادة عند تقديم الخدمة، وكذلك ارتفاع درجة الوفاء بمواعيده عند تقديم خدمات معينة هذا ما يعزز في الحفاظ على سمعة العيادة، بالإضافة إلى التزام المستشفى بحفظ سجلات المرضى بطريقة دقيقة لمتلقي العلاج يساهم في رفع من مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية وكسب ثقة المستفيد من الخدمة المقدمة له، في حين نلاحظ العبارة الثالثة " يحرص المستشفى على تقديم العلاج والخدمات الطبية بدون أخطاء" تحتل المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2,72) وبانحراف معياري (0,640) وهي تعتبر عبارة منخفضة مقارنة بالعبارات التي سبقتها لنفس البعد، وهذا ما يفسر حسب آراء المرضى وقوع أخطاء أثناء تقديم العلاج.

## مستشفى محمد بوضياف

من خلال الجدول أعلاه نجد أن آراء أفراد عينة الدراسة لبعدها الاعتمادية تختلف فيما بينها، بحيث نلاحظ أن المتوسط العام لبعدها الاعتمادية مرتفع قد بلغ (2.6585) بانحراف معياري (0.49784)، وهذا يدل على أن المستشفى يتميز بجودة خدمة الرعاية الصحية بمستوى مرتفع من حيث التميز في الأداء وإنجاز الخدمة والمهام الموعد بها بشكل دقيق من حيث الوقت والإنجاز، وقد احتلت الفقرة " يلتزم المستشفى بحفظ سجلات المرضى بطريقة دقيقة لمتلقي العلاج" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.82) وبانحراف معياري (0,473)، وهذا ما يدل على حرص المؤسسة على خصوصيات مرضاهم بدرجة أولى وبدرجة ثانية يساهم في رفع من مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى من خلال المحافظة على وثائقهم بشكل دقيق مما يساعد في كسب ثقة المرضى، في حين نلاحظ العبارة الثالثة " يحرص المستشفى على تقديم العلاج والخدمات الطبية بدون أخطاء" تحتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.67) وبانحراف معياري (0,684) وهذا ما يفسر أن الطريقة والأسلوب الذي يقدم به الخدمات الطبية والتمريضية جيد مما يساهم في عدم وقوع الأخطاء ويرفع من نسبة العلاج، حيث تحتل العبارة " تبدي إدارة المستشفى الاهتمام العالي بحل المشكلات التي يعاني منها المرضى" المرتبة الأخيرة من بين جميع العبارات بمتوسط حسابي (2.51) وبانحراف معياري (0,818) بالرغم من ارتفاع نسبتها إلا أنها تندرج تحت العبارات الضعيفة التي تعاني منها المؤسسة في عدم القدرة على حل المشكلات التي يعاني منها المريض، بحيث أن المشكلة هي عنصر مهم من بين عناصر التي توضح حاجيات المريض لمعرفة مدى تلبية توقعاته التي من خلالها يتم قياس مستوى رضاه.

ومن خلال مما سبق يمكن القول انه بالرغم من ارتفاع مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الاعتمادية في كلا المؤسساتين إلى أن نجد مؤسسة عيادة الضياء تفوق مؤسسة محمد بوضياف.



الجدول رقم (2-12): مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الاستجابة في المؤسسات محل الدراسة

الرقم	الفقرات	عيادة الضياء				مستشفى محمد بوضياف		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الالاتجاه	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الالاتجاه
01	تقوم إدارة المستشفى بإبلاغ المرضى بمواعيد تقديم الخدمة لهم	2,78	0,582	مرتفع	3	مرتفع	2.34	0,801
02	يحرص العاملون بالمستشفى على تقديم الخدمة للمرضى بسرعة ومن دون تأخير	2,82	0,523	مرتفع	2	مرتفع	2,47	0,832
03	يقدم عمال المستشفى يد العون (المساعدة) للمريض بدون ملل	2,76	0,591	مرتفع	4	مرتفع	2.59	0,742
04	يحرص العاملون في المستشفى على تقديم الخدمة للمرضى والاستجابة لطلباتهم	2,82	0,523	مرتفع	1	مرتفع	2.66	0,696
	متوسط بعد الاستجابة	2,795	0,40308	مرتفع	1	مرتفع	2.51	0,53929

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss)

### عيادة الضياء

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الاستجابة مرتفعة وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2,7950) بانحراف معياري (0,40308)، يدل على أن العيادة لها الرغبة والاستعداد لتقديم الخدمة بالتوقيت المناسب بالإضافة إلى القدرة لتلبية الاحتياجات الجديدة والطائرة للمريض، وقد احتلت الفقرة " يحرص العاملون في المستشفى على تقديم الخدمة للمرضى والاستجابة لطلباتهم " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,82) وبانحراف معياري (0,523) وهذا ما يفسر ارتفاع مستوى جودة تقديم الخدمة عند تأدية مهام والمحافظة على المرضى الذين لديهم علاقة دائمة بالمستشفى وهذا ما تم تأكيده في العبارة الثاني والمتمثلة في حرص العاملون بالمستشفى على تقديم الخدمة للمرضى بسرعة ومن دون تأخير، وبالرغم من ارتفاع متوسط الفقرة الثالثة "يقدم عمال المستشفى يد العون (المساعدة) للمريض بدون ملل" إلا أنها تحتل المرتبة الأخيرة وتعتبر عبارة منخفضة مقارنة بالفقرات التي سبقتها وهذا راجع إلى ارتفاع ضغط العمل في العيادة.

### مستشفى محمد بوضياف

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الاستجابة مرتفعة وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2.5137) بانحراف معياري (0.53929)، يدل على أن المستشفى له الاستعداد الجيد لتقديم الخدمة بالتوقيت المناسب بالإضافة إلى القدرة لتلبية الاحتياجات الجديدة والطائرة للمريض، وقد احتلت العبارة " يحرص العاملون في المستشفى على تقديم الخدمة للمرضى والاستجابة لطلباتهم " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.66) وبانحراف معياري (0,696) وهذا راجع إلى ارتفاع مستوى درجة حماس العاملين عند تأدية مهامهم، في حين احتلت العبارة " يقدم عمال المستشفى يد العون (المساعدة) للمريض بدون ملل " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.59) وبانحراف معياري (0,742)، يبين وجود رعاية وعناية

بالمرضى وخاصة المصلحة الاستشفائية بالأشعة (مرضى السرطان)، وبالرغم من ارتفاع متوسط الفقرة الأولى "تقوم إدارة المستشفى بإبلاغ المرضى بمواعيد تقديم الخدمة لهم" إلا أنها تحتل المرتبة الأخيرة وتعتبر عبارة منخفضة مقارنة بالفقرات التي سبقتها وهذا راجع إلى عدم وجود مثل هذه الخدمات في المستشفيات العمومية.

ومن خلال مما سبق يمكن القول انه بالرغم من ارتفاع مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الاستجابة في كلا المؤسستين إلى أن نجد مؤسسة عيادة الضياء تفوق مؤسسة محمد بوضياف.

الجدول رقم (2-13): مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الأمان في المؤسستين محل الدراسة

الرقم	الفقرات	عيادة الضياء				مستشفى محمد بوضياف		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	يثق المرضى في خبرات ومهارات العاملين في المستشفى	2,80	0,495	مرتفع	4	2.53	0,755	مرتفع
02	يشعر المريض بالأمان عند تعامله مع العاملين في المستشفى	2,98	0,141	مرتفع	1	2.77	0,582	مرتفع
03	يتصف العاملون في المستشفى بالأدب واللطافة العالية	2,90	0,364	مرتفع	2	2.72	0,622	مرتفع
04	يعرف عمال المستشفى كيفية التعامل والإجابة على كل أسئلة المريض	2,86	0,452	مرتفع	3	2.59	0,734	مرتفع
05	يحرص المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى	2,78	0,465	مرتفع	5	2.60	0,613	مرتفع
	متوسط بعد الأمان (التوكيد)	2,8640	,219240	مرتفع	1	2.6415	.460108	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss)

### عيادة الضياء

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الأمان مرتفعة وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2,8640) بانحراف معياري (0,21924)، يدل على أن العيادة تخلو من الشكوك والمخاطرة في المعاملات بينها وبين المرضى، وقد احتلت الفقرة "يشعر المريض بالأمان عند تعامله مع العاملين في المستشفى" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,98) وبانحراف معياري (0,141)، يوضح هذا أن المصلحة توفير كافة سبل الراحة للمريض واتصاف العاملين بالأدب واللطافة العالية يساهم في رفع من معنوياته النفسية، وبالرغم من ارتفاع متوسط الفقرة الخامسة "يحرص المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى" إلا أنها تحتل المرتبة الأخيرة مقارنة بالفقرات السابقة ويبين هذا وجود تردد من طرف المرضى على وجود سرية خاصة بحالتهم الصحية.

مستشفى محمد بوضياف

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الأمان مرتفعة وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2.6415) بانحراف معياري (0.46018)، يدل على أن المستشفى يخلو من الشكوك والمخاطرة في المعاملات بينه وبين المرضى، وقد احتلت الفقرة " يشعر المريض بالأمان عند تعامله مع العاملين في المستشفى " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.77) وبانحراف معياري (0,582)، ويفسر هذا على تميز عمال المستشفى في بعض المصالح بأساليب جيدة من ناحية طريقة المعاملة مما أدى إلى وجود الاستقرار النفسي للمرضى وشعورهم بالأمان، في حين تحتل العبارة " يتصف العاملون في المستشفى بالأدب واللباقة العالية" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.72) وانحراف معياري (0,622)، وتحتل العبارة "يقن المرضى في خبرات ومهارات العاملين في المستشفى" المرتبة الأخير رغم ارتفاع متوسط الحسابي الذي قدر (2.53) وبانحراف معياري (0,755) الا انها تعتبر عبارة ضعيفة في نظر بعض المرضى وهذا راجع إلى ترددهم على خبرات ومهارات العاملين بالمستشفى.

ومن خلال مما سبق يمكن القول انه بالرغم من ارتفاع مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الأمان في كلا المؤسستين إلى أن نجد مؤسسة عيادة الضياء تفوق مؤسسة محمد بوضياف.

الجدول رقم (2-14): مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الملموسية في المؤسستين محل الدراسة

الرقم	الفقرات	عيادة الضياء			مستشفى محمد بوضياف		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	يملك المستشفى أحدث المعدات الطبية الخاصة بالعلاج	2,70	,5800	3	2.13	0,880	5
02	تمتاز مرافق (صيدلية، موقف سيارات...) المستشفى بالنظافة والجاذبية وسهولة الوصول	2,34	,7170	4	2.16	0,682	4
03	يتميز الموظفون في المستشفى (الأطباء، الممرضين والاداريين) بدرجة عالية من النظافة وحسن المظهر	2,92	,3400	1	2.84	0,495	1
04	لدى المستشفى خدمات مرافقة (صيدلية، موقف سيارات...)	2,26	,7510	5	2.39	0,651	3
05	يملك المستشفى ممرات وطرق واسعة ومرحبة بما يضمن تنقل المرضى بدون صعوبة	2,86	,4950	2	2.67	0,727	2
	متوسط بعد الملموسية	2,6160	,393500	1	2.4378	.432018	2

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss).

عيادة الضياء

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الملموسية مرتفعة وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2,6160) بانحراف معياري (0,39350)، يدل على أن العيادة تتمتع بقدرات وتسهيلات مادية ومعنوية وتجهيزات ومعدات الاتصال التي تمكنها من توفير الخدمة الرعاية الصحية، وقد احتلت الفقرة " يتميز الموظفون في المستشفى (الأطباء، الممرضين والاداريين) بدرجة عالية من النظافة وحسن المظهر" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,92) وبانحراف معياري (0,340) وهذا راجع إلى التزام المصحة بتطبيق القوانين للحفاظ على نظرة المرضى اتجاههم، في حين تحتل الفقرة الرابعة " لدى المستشفى خدمات مرافقة (صيدلية، موقف سيارات...) " بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2,26) بانحراف معياري (0,751) وتمثل درجة متوسطة وهذا راجع إلى عدم امتلاك المصحة صيدلية و موقف سيارات لعدم وجود مساحة كافية.

مستشفى محمد بوضياف

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الملموسية مرتفعة وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2.4378) بانحراف معياري (0.43218)، يدل على أن المستشفى يتمتع بقدرات جيدة وتسهيلات مادية ومعنوية من خلال توفير تجهيزات ومعدات الاتصال التي تمكنها من تحقيق خدمة الرعاية الصحية، وقد احتلت الفقرة " يتميز الموظفون في المستشفى (الأطباء، الممرضين والاداريين) بدرجة عالية من النظافة وحسن المظهر" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.84) وبانحراف معياري (0,495) وهذا راجع إلى التزام المستشفى بتطبيق القوانين للحفاظ على نظرة المرضى اتجاههم، في حين تحتل العبارة " يمتلك المستشفى أحدث المعدات الطبية الخاصة بالعلاج" بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2,26) بانحراف معياري (0,880) وتمثل درجة متوسطة وهذا راجع إلى عدم امتلاك المستشفى أحدث المعدات الطبية الخاصة بالعلاج. ومن خلال مما سبق يمكن القول انه بالرغم من ارتفاع مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد الملموسية في كلا المؤسساتين إلى أن نجد مؤسسة عيادة الضياء تفوق مؤسسة محمد بوضياف.

الجدول رقم (2-15): مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد التعاطف في المؤسساتين محل الدراسة

الرقم	الفقرات	عيادة الضياء		مستشفى محمد بوضياف	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	يقدم العاملون في المستشفى الاهتمام والوقت الكافي لرعاية المريض	2,80	0,535	2.62	0.712
02	تتلاءم أوقات دوام المستشفى مع أوقات المرضى متلقي العلاج	2,96	0,198	2.67	0.710
03	يمنح العاملون في المستشفى للمرضى الاهتمام الشخصي	2,62	0,667	2.50	0.810
04	يولي العاملون الاهتمام العالي لتلبية رغبات وحاجيات المرضى	2,72	0,640	2.46	0.794
05	يحسن العاملون معاملة المرضى	2,86	0,495	2.77	0.560
	متوسط بعد التعاطف	2,7920	0,38324	2.6037	0.53879

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss).

عيادة الضياء

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد التعاطف مرتفعة وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2,7920) بانحراف معياري (0,38324)، مما يدل على قدرة العيادة في فهم حاجات المريض وتزويده بالرعاية والعناية والاهتمام الكافي، وقد احتلت الفقرة " تتلاءم أوقات دوام المستشفى مع أوقات المرضى متلقي العلاج " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,96) وبانحراف معياري (0,198) وهذا راجع إلى أن المصححة تلتزم بتنظيم أوقات العمل مع وجود فريق ثاني بعد فترة الدوام الصباحية مما يساعد في سير العمل وعدم إحساس المرضى بأنهم خالين من الاهتمام، إذ أن حسن معاملة العاملين للمرضى وتقديم الاهتمام والوقت الكافي لرعايتهم يؤدي إلى الحفاظ على سمعة المصححة، في حين تحتل الفقرة الثالثة "يمنح العاملون في المستشفى للمرضى الاهتمام الشخصي" بالمرتبة الأخيرة بالرغم من أنها مرتفعة إلى أنها في نظر المرضى غير متواجدة.

مستشفى محمد بوضياف

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد التعاطف مرتفعة وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2.6037) بانحراف معياري (0.53879)، ويثبت هذا على قدرة المستشفى في فهم حاجات المريض وتزويده بالرعاية والعناية والاهتمام الكافي، وقد احتلت عبارة " يحسن العاملون معاملة المرضى" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.77) وبانحراف معياري (0.560)، في حين تحتل العبارة "تتلاءم أوقات دوام المستشفى مع أوقات المرضى متلقي العلاج" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.67) وبانحراف معياري (0.710) وقد احتلت العبارة "يولي العاملون الاهتمام العالي لتلبية رغبات وحاجيات المرضى" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.46) وبانحراف معياري (0.794) بالرغم من ارتفاعها إلا أن وجهات النظر للمرضى تختلف مما يدل على وجود اهتمام من طرف عاملين المستشفى ولكن ليس عال ويختلف من مصلحة لأخرى.

بالرغم من ارتفاع مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الناتجة عن بعد التعاطف في كلا المؤسساتين إلى أن نجد مؤسسة عيادة الضياء تفوق مؤسسة محمد بوضياف.

الجدول رقم (2-16): مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية الاجمالية في المؤسساتين محل الدراسة

الرقم	الفقرات	عيادة الضياء		مستشفى محمد بوضياف	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	الاعتمادية	2,7960	0,38437	2.6585	0.49784
02	الاستجابة	2,7950	0,40308	2.5137	0.53929
03	الأمان (التوكيد)	2,8640	0,21924	2.6415	0.46018
04	الملموسية	2,6160	0,39350	2.4378	0.43218
05	التعاطف	2,7920	0,38324	2.6037	0.53879
	متوسط جودة خدمة الرعاية الصحية	2,7726	0,26967	2.5710	0.39555

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss).

## عيادة الضياء

نلاحظ من الجدول أعلاه ان جودة خدمة الرعاية الصحية الاجمالية تتميز بمستوى مرتفعة وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2,7726) بانحراف معياري (0,26967) مما يدل على أن بعد الأمان هو أساس في ارتفاع مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية وهذا ما تبرره العبارة التي احتلت المرتبة الأولى والمتمثلة في شعور المريض بالأمان عند تعامله مع العاملين في المستشفى ثم يليها على التوالي بعد الاعتمادية ثم الاستجابة ثم بعد التعاطف وصولا إلى بعد الملموسية الذي يحتل المرتبة الأخير بالرغم من ارتفاعه إلا أنه يعتبر بعد سلبي في نظر المرضى مقارنة بالأبعاد الأخرى والسبب الذي جعل هذا البعد ينخفض هو عدم توفر بالمصحة صيدلية وموقف سيارات وهذا راجع إلى عدم توفر مساحة كافية للاستقرار بها.

## مستشفى محمد بوضياف

نلاحظ من الجدول أعلاه ان جودة خدمة الرعاية الصحية الاجمالية تتميز بمستوى مرتفعة وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2.5710) بانحراف معياري (0.39555) مما يدل على أن بعد الاعتمادية هو أساس في ارتفاع مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية من خلال العبارة التي احتلت المرتبة الأولى والمتمثلة في التزام المستشفى بحفظ سجلات المرضى بطريقة دقيقة أثناء وبعد تلقي العلاج، ثم يليها على التوالي بعد الأمان ثم بعد التعاطف ثم بعد الاستجابة وصولا إلى بعد الملموسية الذي يحتل المرتبة الأخير بالرغم من ارتفاعه إلا أنه يعتبر بعد سلبي في نظر المرضى مقارنة بالأبعاد الأخرى والسبب الذي جعل هذا البعد ينخفض هو عدم امتلاك المستشفى أحدث المعدات الطبية الخاصة بالعلاج وهذا راجع إلى نقص في الإمكانيات المادية والكفاءة.

ومنه يتضح أن جودة خدمة الرعاية الصحية تتميز بمستوى مرتفع في المؤسستين محل الدراسة وهذا ما ينفي صحة الفرضية التي تنص على أنه: "تتميز جودة خدمة الرعاية الصحية بمستوى ضعيف في المؤسستين محل الدراسة" بحيث تتميز كل مؤسسة ببعد معين الذي يساهم في رفع من جودة خدمة الرعاية الصحية إلا نجد أن مؤسسة عيادة الضياء تتميز ببعد الأمان وهو الذي ساهم برفع جودة خدمة الرعاية الصحية والعبارة الدالة على ذلك هي يشعر المريض بالأمان عند تعامله مع العاملين في المستشفى، أما مؤسسة محمد بوضياف تتميز ببعد الاعتمادية وهي التي ساهمت في رفع جودة خدمة الرعاية الصحية والعبارة الدالة على ذلك هي يلتزم المستشفى بحفظ سجلات المرضى بطريقة دقيقة لتلقي العلاج.

2. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية

**الفرضية:** هناك مستوى متدني لرضا المرضى في المؤسسات محل الدراسة.

الجدول رقم (2-17): مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الرعاية الطبية المهنية في المؤسسات محل الدراسة

الرقم	الفقرات	عيادة الضياء		مستشفى محمد بوضياف	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الانحراف المعياري
01	يزودني الطبيب بمعلومات جيدة حول حالتي الصحية	2,80	0,571	5	2,55
02	يعاملني الطبيب معاملة جيدة	2,96	0,198	1	2,84
03	يتيح الطبيب لي من وقته في الاستماع إلى شكواي واستفساراتي	2,92	0,340	3	2,67
04	يستخدم الطبيب كل كفاءاته ومهاراته تجاهي	2,94	0,240	2	2,81
05	مستوى نجاح العلاج المقدم لي في نهاية إقامتي في المستشفى مقبول	2,88	0,328	4	2,82
	متوسط بعد الرعاية الطبية المهنية	2,9000	0,21476	1	2,7390

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss).

عيادة الضياء

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الرعاية الطبية المهنية عال وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2,9000) بانحراف معياري (0,21476)، مما يدل على قدرة الطبيب في التحكم على معارفه ومهاراته وخبراته وسلوكياته أثناء تقديم الخدمة في مجال العلاجي والسريري والسلوكي للمرضى وذلك من حيث الاستقصاء العلمي والتفكير التقديري والتحليل المنطقي على الأدلة، وقد احتلت الفقرة " يعاملني الطبيب معاملة جيدة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,96) وبانحراف معياري (0,198) وهذا يثبت وجود اهتمام وأسلوب جيد من طرف الطبيب، في حين تحتل الفقرة الأولى "يزودني الطبيب بمعلومات جيدة حول حالتي الصحية" بالمرتبة الأخيرة بالرغم من أنها مرتفعة إلى أنها في نظر المرضى عدم توفرها يزيد من قلقهم.

مستشفى محمد بوضياف

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الرعاية الطبية المهنية عال وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2,7390) بانحراف معياري (0,42520)، مما يدل على قدرة الطبيب التحكم في معارفه وكفاءته ومهاراته وخبراته وسلوكياته أثناء تقديم الخدمة في مجال العلاجي والسريري والسلوكي للمرضى وذلك من حيث الاستقصاء العلمي والتفكير

التقديري والتحليل المنطقي على الأدلة، وقد احتلت الفقرة " يعاملني الطبيب معاملة جيدة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.84) وبانحراف معياري (0.469) وهذا يثبت وجود أسلوب جيد من طرف الطبيب، وتحتل العبارة "مستوى نجاح العلاج المقدم لي في نهاية إقامتي في المستشفى مقبول" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.82) وبانحراف معياري (0.482)، في حين تحتل الفقرة الأولى "يزودني الطبيب بمعلومات جيدة حول حالتي الصحية " بالمرتبة الأخيرة بالرغم من أنها مرتفعة إلى أنها في نظر بعض المرضى عدم تزويدهم بمعلومات حول حالتهم الصحية يزيد من قلقهم.

ومن خلال مما سبق يمكن القول انه بالرغم من ارتفاع مستوى رضا المرضى الناتجة عن بعد الرعاية الطبية المهنية في كلا المؤسساتين إلى أن نجد مؤسسة عيادة الضياء تفوق مؤسسة محمد بوضياف.

الجدول رقم (2-18): مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الرعاية التمريضية المهنية في المؤسساتين محل الدراسة

الرقم	الفقرات	عيادة الضياء				مستشفى محمد بوضياف			
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
01	معاملة المرضى لي تركت لدي انطباعات إيجابية	2,86	0,405	مرتفع	3	2,82	0.511	مرتفع	1
02	أتلقي رعاية تمريضية جيدة من طرف المرضى	2,88	0,385	مرتفع	2	2.81	0.526	مرتفع	2
03	يتيح المرضى لي من وقتهم في الاستماع إلى استفساراتي	2,76	0,591	مرتفع	5	2.67	0.684	مرتفع	5
04	يستخدم المرضى كل كفاءاتهم ومهاراتهم التمريضية معي عند تأدية المهام	2,84	0,468	مرتفع	4	2.78	0.543	مرتفع	4
05	أتلقي رعاية تمريضية ورعاية طبية حسنة	2,92	0,340	مرتفع	1	2.80	0.522	مرتفع	3
	متوسط بعد الرعاية التمريضية المهنية	2,8520	0,34001	مرتفع	1	2.7756	0.39987	مرتفع	2

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss).

عيادة الضياء

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الرعاية التمريضية المهنية عال وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2,8520) بانحراف معياري (0,34001)، مما يدل على قدرة المرضى في التحكم على معارفه ومهاراته وخبراته وسلوكياته أثناء تقديم الخدمة في مجال التمريض والسلوكي للمرضى، وقد احتلت الفقرة " أتلقي رعاية تمريضية ورعاية طبية حسنة " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,92) وبانحراف معياري (0,340) وهذا يثبت قدرة سيطرة على الخبرة من كلا الطرفين المرضى والأطباء، في حين تحتل الفقرة الثالثة " يتيح المرضى لي من وقتهم في الاستماع إلى استفساراتي " بالمرتبة الأخيرة بالرغم من أنها مرتفعة إلى أنها في نظر المرضى غير كافية وعدم توفرها يزيد من تدهور حالتهم الصحية والنفسية.



مستشفى محمد بوضياف

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الرعاية التمريضية المهنية عال وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2.7756) بانحراف معياري (0.39987)، مما يدل على قدرة الممرضين في التحكم على معارفه ومهاراته وخبراته وسلوكياته أثناء تقديم الخدمة في مجال التمريضي والسلوكي للمرضى، وقد احتلت الفقرة "معاملة الممرضين لي تركت لدي انطباعات إيجابية" المرتبة الأول بمتوسط حسابي (2.82) وبانحراف معياري (0.511) وهذا نتيجة لحسن صفات وتصرفات الممرضين تجاه المرضى مما جعل أدى إلى تحقيق انطباعات إيجابية، في حين تحتل الفقرة التي تليها المرتبة الثانية والمتمثلة في "أتلقي رعاية تمريضية جيدة من طرف الممرضين" بمتوسط حسابي (2.81) وانحراف معياري (0.526)، وهذا لاستخدام الممرضين كل كفاءتهم وقدرتهم ومهاراتهم التمريضية التي أدت إلى تلقي المرضى الرعاية والاهتمام الجيد، في حين تحتل العبارة التالية "يتيح الممرضين لي من وقتهم في الاستماع إلى استفساراتي" بالمرتبة الأخيرة بالرغم من أنها مرتفعة إلى أنها في نظر بعض من المرضى تعد منخفضة وغير كافية وعدم توفرها يزيد من تدهور الحالة الصحية والنفسية للمريض.

ومن خلال مما سبق يمكن القول انه بالرغم من ارتفاع مستوى رضا المرضى الناتجة عن بعد الرعاية التمريضية المهنية في كلا المؤسساتين إلى أن نجد مؤسسة عيادة الضياء تفوق مؤسسة محمد بوضياف.

الجدول رقم (2-19): مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الرعاية الصحية السلوكية في المؤسساتين محل الدراسة

الرقم	الفقرات	عيادة الضياء		مستشفى محمد بوضياف	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الالاتجاه
01	يراعي الأطباء مشاعري بشكل ملائم	2,92	0,274	1	مرتفع
02	يراعي الممرضون مشاعري بشكل ملائم	2,76	0,555	3	مرتفع
03	يحرص أطباء وممرضى المستشفى على توفير الدعم المعنوي والروحي	2,76	0,555	4	مرتفع
04	طريقة ومستوى تقديم الخدمة من طرف أطباء وممرضى المستشفى جيدة	2,88	0,385	2	مرتفع
	متوسط بعد الرعاية الصحية السلوكية	2,8300	0,30905	1	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss).

عيادة الضياء

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الرعاية الصحية السلوكية عال وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2,8300) بانحراف معياري (0,30905)، مما يدل على وجود ثقافة تنظيمية عامة تتبناها المصحة في معاملة مع

المرضى، وقد احتلت الفقرة "يراعي الأطباء مشاعري بشكل ملائم" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,92) وبانحراف معياري (0,274)، يثبت على وجود تجاوب مع حالة المريض في حين تحتل الفقرتين الثانية والثالثة "يراعي الممرضون مشاعري بشكل ملائم" و"يحرص أطباء وممرضى المستشفى على توفير الدعم المعنوي والروحي" بنفس الرتبة وتعدان الأخيرتين بالرغم من أنهما مرتفعتين إلا أنهما من وجهة نظر بعض من المرضى تعتبران منخفضتين ويوجد بهما إهمال لصحة المريض.

### مستشفى محمد بوضياف

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الرعاية الصحية السلوكية عال وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2.6707) بانحراف معياري (0.51864)، مما يدل على وجود ثقافة تنظيمية عامة يتميز بها المستشفى في معاملة مع المرضى، وقد احتلت العبارة "طريقة ومستوى تقديم الخدمة من طرف أطباء وممرضى المستشفى جيدة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.71) وبانحراف معياري (0.604) أي أن الأساليب والسلوكيات التنظيمية هي التي تساعد في بيان وتحديد نوع ومستوى الخدمة، في حين تحتل العبارة التالية "يحرص أطباء وممرضى المستشفى على توفير الدعم المعنوي والروحي" المرتبة الأخيرة بالرغم من أنها مرتفعة إلا أنها من وجهة نظر لفئة معينة من المرضى أنها منخفضة وعدم وجودها بشكل مرتفع يعتبر إهمال وتدهور وتأزم الحالة النفسية نتيجة سلوكيات بسيطة.

ومن خلال مما سبق يمكن القول انه بالرغم من ارتفاع مستوى رضا المرضى الناتجة عن بعد الرعاية الصحية السلوكية في كلا المؤسساتين إلى أن نجد مؤسسة عيادة الضياء تفوق مؤسسة محمد بوضياف.

### الجدول رقم (2-20): مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الخصائص التنظيمية في المؤسساتين محل الدراسة

الترتيب	مستشفى محمد بوضياف			عيادة الضياء			الفقرات	الرقم
	الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري		
2	مرتفع	0.680	2.60	3	متوسط	0,580	2,30	01
1	مرتفع	0.666	2.70	1	مرتفع	0,435	2,88	02
3	مرتفع	0.705	2.50	2	مرتفع	0,700	2,40	03
1	مرتفع	0.45847	2.5996	2	مرتفع	0,37550	2,5267	متوسط بعد الخصائص التنظيمية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاستعانة بمخرجات (Spss).

## عيادة الضياء

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الخصائص التنظيمية عال وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2,5267) بانحراف معياري (0,37550)، مما يدل على تمتع العيادة بمجموعة من الصفات كنظام يؤدي إلى التأثير في أدائها ونظرة المرضى لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها، وقد احتلت الفقرة " يحرص المستشفى على ضبط توقيت ومواعيد العلاجات والفحوصات والتحاليل بشكل جيد" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,88) وبانحراف معياري (0,435) وهذا يعبر على وجود نظام تلتزم به العيادة أثناء تقديم خدمة والذي يحسن من أدائها في حين تحتل الفقرة الأولى " يحرص المستشفى على توفير نشاط المتطوعين تجاهنا بكل روح حيوية " بالمرتبة الأخيرة بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2,30) وبانحراف معياري (0,580) والسبب يرجع الى أن العيادة ذات طابع خاصة المهدف منها تحقيق أرباح مادية لذلك تسعى جاهدة في الحفاظ على سرية المتطوع وعدم التصريح به.

## مستشفى محمد بوضياف

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الخصائص التنظيمية عال وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2.5996) بانحراف معياري (0.45847)، مما يدل على تمتع المستشفى بمجموعة من الصفات التي تعتبر كنظام موحد يؤدي إلى التأثير في أدائها ونظرة المرضى لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها، وقد احتلت الفقرة " يحرص المستشفى على ضبط توقيت ومواعيد العلاجات والفحوصات والتحاليل بشكل جيد" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.70) وبانحراف معياري (0.666) وهذا يثبت على وجود نظام يلتزم به المستشفى أثناء تقديم خدمة والذي يحسن من أدائها في حين تحتل الفقرة الأولى " يحرص المستشفى على توفير نشاط المتطوعين تجاهنا بكل روح حيوية " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.60) وبانحراف معياري (0.680) ومنه يتضح أن المؤسسة ذات طابع عام لا تهدف الى تحقيق الأرباح واسهامات المؤسسات الخيرية ترفع من معنويات المرضى بالمشفى، في حين تحتل العبارة الثالثة "ألقى كل الحرص من المستشفى تجاه فعالية نشاط القائمين بتقديم الخدمات الاجتماعية " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.50) وبانحراف معياري (0.705) رغم ارتفاع مستواها إلا أن بعض المرضى يرونها ضعيفة وخاصة عدم وجود أخصائيين نفسين في بعض المصالح.

ومن خلال مما سبق يمكن القول انه بالرغم من ارتفاع مستوى رضا المرضى الناتجة عن بعد الخصائص التنظيمية في كلا المؤسساتين إلى أن نجد مؤسسة محمد بوضياف تفوق مؤسسة عيادة الضياء.

الجدول رقم (2-21): مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الفندقية في المؤسسات محل الدراسة

الرقم	الفقرات	عيادة الضياء		مستشفى محمد بوضياف		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	معدات وتجهيزات المستشفى ذات نوعية جيدة	2,84	0,510	3	2.08	0.933
02	الاهتمام بالنظافة اليومية للقسم عموماً بشكل مرتفع	2,84	0,510	2	2.59	0.774
03	يهتم العاملون اهتماماً كافياً بنظافة دورات المياه	2,74	0,633	6	2.25	0.942
04	توفر إدارة المستشفى لي الهدوء التام	2,86	0,495	1	2.64	0.742
05	أنا راضي عن كمية الوجبات المقدمة في المستشفى	2,56	0,611	7	2.29	0.758
06	أنا راضي عن نوعية الوجبات المقدمة في المستشفى	2,36	0,722	8	1.91	0.766
07	يوفر المستشفى لي تجهيزات مريحة في غرف العلاج	2,82	0,523	4	2.35	0.890
08	يعتبر هذا المستشفى خياراً الأول لتلقي العلاج	2,74	0,633	5	2.30	0.928
2	متوسط بعد الفندقية	2,7200	0,33651	1	2.3003	0.55363

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss).

### عيادة الضياء

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الفندقية عال وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2,7200) بانحراف معياري (0,33651)، وهذا يدل على تمتع العيادة بكافة الخدمات الفندقية التي تقدم للمريض بغية علاجه واستشفائه من بينها الاهتمام بنظافة القسم والحصول على تجهيزات مريحة ذات نوعية جيدة يساهم في رفع إيجابيات المريض وقد احتلت الفقرة "توفر إدارة المستشفى لي الهدوء التام" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,86) وبانحراف معياري (0,495) وهذا دليل على حرص العيادة في توفير كافة سبل الراحة للمريض، إذ نلاحظ أن جميع الفقرات مرتفعة في حين تحتل الفقرة "أنا راضي عن نوعية الوجبات المقدمة في المستشفى" بالمرتبة الأخيرة بالرغم من أنها مرتفعة إلى أنها في نظر بعض المرضى أنها منخفضة.

### مستشفى محمد بوضياف

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى رضا المرضى الناتج عن بعد الفندقية متوسط وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2.3003) بانحراف معياري (0.55363)، وهذا يدل على تمتع المستشفى بكافة متوسطة من الخدمات الفندقية التي تقدم

للمريض بغية علاجه واستشفائه، وقد احتلت العبارة "توفر إدارة المستشفى لي الهدوء التام" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.64) وانحراف معياري (0.742)، في حين احتلت عبارة "الاهتمام بالنظافة اليومية للقسم عموماً بشكل مرتفع" بمتوسط حسابي (2.59) وانحراف معياري (0.774)، وهذا راجع إلى بعض من المصالح التي تتميز بالنظافة واحتلت العبارة التالية "معدات وتجهيزات المستشفى ذات نوعية جيدة" الرتبة السابعة بمتوسط حسابي (2.08) وانحراف معياري (0.933) بدرجة متوسطة وهذا يدل على ان معدات وتجهيزات المستشفى ذات نوعية متوسطة واحتلت العبارة السادسة "أنا راضي عن نوعية الوجبات المقدمة في المستشفى" المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي (1.91) وانحراف معياري (0.766) بدرجة متوسطة وهذا يدل على عدم رضا المرضى عن نوعية الوجبات المقدمة في المستشفى.

ومن خلال مما سبق يمكن القول انه بالرغم من ارتفاع مستوى رضا المرضى الناتجة عن بعد الفندقية في كلا المؤسساتين إلى أن نجد مؤسسة عيادة الضياء تفوق مؤسسة محمد بوضياف.

الجدول رقم (2-22): مستوى رضا المرضى الكلي في المؤسساتين محل الدراسة

الرقم	الفقرات	عيادة الضياء		مستشفى محمد بوضياف	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	الرعاية الطبية المهنية	2,9000	0,21476	2,7756	0,42520
02	الرعاية التمريضية المهنية	2,8520	0,34001	2,7756	0,39987
03	الرعاية الصحية السلوكية	2,8300	0,30905	2,6707	0,51864
04	الخصائص التنظيمية	2,5267	0,37550	2,5996	0,45847
05	الفندقية	2,7200	0,33651	2,3003	0,55363
	متوسط رضا المرضى	2,7657	0,24022	2,6171	0,36187

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات (Spss).

عيادة الضياء

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى رضا المرضى الإجمالي عالي وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2,7657) وانحراف معياري (0,24022)، مما يدل على أن بعد الرعاية الطبية المهنية هو أساس في ارتفاع مستوى رضا المرضى ثم يليها على التوالي بعد الرعاية التمريضية المهنية ثم الرعاية الصحية السلوكية ثم بعد الفندقية وصولاً إلى بعد الخصائص التنظيمية الذي يحتل المرتبة الأخير بالرغم من ارتفاعه إلا أنه يعتبر بعد سلمي في نظر المرضى مقارنة بالأبعاد الأخرى والسبب الذي جعل هذا البعد ينخفض هو وجود عبارة "يجرص المستشفى على توفير نشاط المتطوعين تجاهنا بكل روح حيوية" بدرجة متوسطة وهذا راجع كما قلنا سابقاً باعتبار أن المصلحة ذات طابع خاصة الهدف منه تحقيق أرباح مادية لذلك تسعى جاهدة في الحفاظ على سرية المتطوع وعدم التصريح به.

مستشفى محمد بوضياف

نلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى رضا المرضى الإجمالي عالي وهذا ما يظهره المتوسط العام والذي بلغ (2,6171) بانحراف معياري (0.36187)، مما يدل على أن بعد الرعاية التمريضية المهنية هو أساس في ارتفاع مستوى رضا المرضى ثم يليها على التوالي بعد الرعاية الطبية المهنية ثم الرعاية الصحية السلوكية ثم بعد الخصائص التنظيمية وصولاً إلى بعد الفندقية الذي يحتل المرتبة الأخير بالرغم من تمتعه بدرجة متوسطة إلا أنه يعتبر بعد سلبي في نظر المرضى مقارنة بالأبعاد الأخرى والسبب الذي جعل هذا البعد ينخفض هو وجود عبارة " أنا راضي عن نوعية الوجبات المقدمة في المستشفى " بدرجة متوسطة وهذا يوضح عدم رضا بعض المرضى عن نوعية الوجبات المقدمة في المستشفى.

ومن خلال مما سبق يمكن القول انه اتضح مما سبق أن هناك مستوى عال لرضا المرضى في المؤسسات محل الدراسة وهذا ما ينفى صحة الفرضية التي تنص على أنه: " هناك مستوى متدني لرضا المرضى في المؤسسات محل الدراسة " إذ نستنتج أن السبب في علو رضا المرضى هو اسهامات البعدين (الرعاية الطبية المهنية والرعاية التمريضية المهنية) في المؤسسات محل الدراسة بشكل جيد.

عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة

**الفرضية:** يوجد أثر إيجابي لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في المؤسسات محل الدراسة.

أ- دراسة أثر بعد الاعتمادية على رضا المرضى للمؤسسات محل الدراسة

الجدول رقم (2-23): اختبار الانحدار البسيط لبعدها الاعتمادية ورضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف

نموذج		معاملات غير قياسية		معاملات موحدة	T	الدلالة الاحصائية	معامل الارتباط	معامل التحديد
		B	Std. Error	Beta		Sig	R	R <sup>2</sup>
عيادة الضياء	ثابت	1,542	,182		8,486	,000	,490	,700 <sup>a</sup>
	بعدها الاعتمادية	,438	,064	,700	6,796	,000		
مستشفى محمد بوضياف	ثابت	1,471	,124		11,829	,000	,352	,593 <sup>a</sup>
	بعدها الاعتمادية	,431	,046	,593	9,374	,000		

- المتغير التابع: رضا المرضى

المصدر: مخرجات برنامج Spss

عيادة الضياء

من خلال جدول المعاملات نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:  $Y = a + bx$ ، وهذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي  $Y = 1,542 + 0,438x$ ، حيث أن مستوى الدلالة  $Sig = 0,000$  وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعدها الاعتمادية على رضا المرضى (وجود علاقة طردية) إذ

أنه كلما زاد بعد الاعتمادية بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رضا المرضى ب 43,8 %، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الاجمالية الارتباطية بين بعد الاعتمادية ورضا المرضى بمقدار 70 % (بالاعتماد على  $R^2$ ) وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 30 % فتعزى إلى متغيرات أخرى.

**مستشفى محمد بوضياف**

من خلال جدول المعاملات نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:  $Y = a + bx$ ، وهذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي  $Y = 1,471 + 0,431x$ ، حيث أن مستوى الدلالة  $Sig = 0,000$  وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على رضا المرضى (وجود علاقة طردية) إذ أنه كلما زاد بعد الاعتمادية بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رضا المرضى ب 43,1 %، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الاجمالية الارتباطية بين بعد الاعتمادية ورضا المرضى بمقدار 59,3 % (بالاعتماد على  $R^2$ ) وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 40,7 % فتعزى إلى متغيرات أخرى.

**ب- دراسة أثر بعد الاستجابة على رضا المرضى للمؤسستين محل الدراسة**

الجدول رقم (2-24): اختبار الانحدار البسيط لبعء الاستجابة ورضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف

Coefficients <sup>a</sup>								
نموذج		معاملات غير قياسية		معاملات موحدة	T	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$
		B	Std. Error	Beta				
عيادة الضياء	ثابت	1,651	,181		9,149	,000	,448	,669 <sup>a</sup>
	بعء الاستجابة	,399	,064	,669	6,236	,000		
مستشفى محمد بوضياف	ثابت	1,478	,100		14,787	,000	,456	,675 <sup>a</sup>
	بعء الاستجابة	,453	,039	,675	11,655	,000		

- المتغير التابع: رضا المرضى

المصدر: مخرجات برنامج Spss.

**عيادة الضياء**

من خلال جدول المعاملات نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:  $Y = a + bx$ ، وهذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي  $Y = 1,651 + 0,399x$ ، حيث أن مستوى الدلالة  $Sig = 0,000$  وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة على رضا المرضى (وجود علاقة طردية) إذ أنه كلما زاد بعد الاستجابة بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رضا المرضى ب 39,9 %، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الاجمالية الارتباطية بين بعد الاستجابة ورضا المرضى بمقدار 66,9 % (بالاعتماد

على  $R^2$  وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 33,1 % فتعزى إلى متغيرات أخرى.

**مستشفى محمد بوضياف**

من خلال جدول المعاملات نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:  $Y = a + bx$ ، وهذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي  $Y = 1,478 + 0,453x$ ، حيث أن مستوى الدلالة  $Sig = 0,000$  وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05)، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعدها الاستجابة على رضا المرضى (وجود علاقة طردية) إذ أنه كلما زاد بعد الاستجابة بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رضا المرضى ب 45,3 %، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الإجمالية الارتباطية بين بعد الاستجابة ورضا المرضى بمقدار 67,5 % (بالاعتماد على  $R^2$ ) وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 32,5 % فتعزى إلى متغيرات أخرى.

**ت - دراسة أثر بعد الأمان على رضا المرضى للمؤسستين محل الدراسة**

الجدول رقم (2-25): اختبار الانحدار البسيط لبعدها الأمان ورضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف

نموذج		معاملات غير قياسية		معاملات موحدة	T	Sig. الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$
		B	Std. Error					
عيادة الضياء	ثابت	,622	,332		1,875	,067	,467	,683 <sup>a</sup>
	بعدها الأمان	,749	,115	,669	6,236	,000		
مستشفى محمد بوضياف	ثابت	1,184	,120		9,874	,000	,476	,690 <sup>a</sup>
	بعدها الأمان	,453	,045	,690	12,136	,000		

- المتغير التابع: رضا المرضى

المصدر: مخرجات برنامج Spss.

**عيادة الضياء**

من خلال جدول المعاملات نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:  $Y = a + bx$ ، وهذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي  $Y = 0,622 + 0,749x$ ، حيث أن مستوى الدلالة  $Sig = 0,000$  وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05)، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعدها الأمان على رضا المرضى (وجود علاقة طردية) إذ أنه كلما زاد بعد الأمان بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رضا المرضى ب 74,9 %، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الإجمالية الارتباطية بين بعد الأمان ورضا المرضى بمقدار 68,3 % (بالاعتماد على  $R^2$ ) وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 31,7 % فتعزى إلى متغيرات أخرى.



مستشفى محمد بوضياف

من خلال جدول المعاملات نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:  $Y = a + bx$ ، وهذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي  $Y = 1,184 + 0,453x$ ، حيث أن مستوى الدلالة  $Sig = 0,000$  وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعده الأمان على رضا المرضى (وجود علاقة طردية) إذ أنه كلما زاد بعد الأمان بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رضا المرضى بـ 45,3%، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الاجمالية الارتباطية بين بعد الأمان ورضا المرضى بمقدار 69% (بالاعتماد على  $R^2$ ) وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 31% فتعزى إلى متغيرات أخرى.

ث- دراسة أثر بعد الملموسية على رضا المرضى للمؤسستين محل الدراسة

الجدول رقم (2-26): اختبار الانحدار البسيط لبعده الملموسية ورضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف

نموذج		معاملات غير قياسية		معاملات موحدة	T	Sig	معامل الارتباط	معامل التحديد
		B	Std. Error	Beta		الدلالة الإحصائية	R	$R^2$
عيادة الضياء	ثابت	2,161	,216		10,018	,000	,144	,379 <sup>a</sup>
	بعد الملموسية	,231	,082	,379	2,837	,007		
مستشفى محمد بوضياف	ثابت	1,527	,138		11,090	,000	,285	,534 <sup>a</sup>
	بعد الملموسية	,447	,056	,534	8,040	,000		

- المتغير التابع: رضا المرضى

المصدر: مخرجات برنامج Spss.

عيادة الضياء

من خلال جدول المعاملات نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:  $Y = a + bx$ ، وهذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي  $Y = 2,161 + 0,231x$ ، حيث أن مستوى الدلالة  $Sig = 0,007$  وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعده الملموسية على رضا المرضى (وجود علاقة طردية) إذ أنه كلما زاد بعد الملموسية بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رضا المرضى بـ 23,1%، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الاجمالية الارتباطية بين بعد الملموسية ورضا المرضى بمقدار 37,9% (بالاعتماد على  $R^2$ ) وهي قيمة ضعيفة تثبت ضعف رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 62,1% فتعزى إلى متغيرات أخرى.

مستشفى محمد بوضياف

من خلال جدول المعاملات نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:  $Y = a + bx$ ، وهذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي  $Y = 1,527 + 0,447x$ ، حيث أن مستوى الدلالة  $Sig = 0,000$  وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعده الملموسية على رضا المرضى (وجود علاقة طردية) إذ

أنه كلما زاد بعد الملموسية بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رضا المرضى ب 44,7 %، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الاجمالية الارتباطية بين بعد الملموسية ورضا المرضى بمقدار 53,4 % (بالاعتماد على  $R^2$ ) وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 46,6 % فتعزى إلى متغيرات أخرى.

ج- دراسة أثر بعد التعاطف على رضا المرضى للمؤسستين محل الدراسة

الجدول رقم (2-27): اختبار الانحدار البسيط لبعء التعاطف ورضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف

Coefficients <sup>a</sup>								
نموذج		معاملات غير قياسية		معاملات موحدة	T	Sig. الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>
		B	Std. Error	Beta				
عيادة الضياء	ثابت	1,334	,147		9,097	,000	,669	,818 <sup>a</sup>
	بعء التعاطف	,513	,052	,818	9,847	,000		
مستشفى محمد بوضياف	ثابت	1,327	,095		14,012	,000	,544	,738 <sup>a</sup>
	بعء التعاطف	,496	,036	,738	13,915	,000		

- المتغير التابع: رضا المرضى

المصدر: مخرجات برنامج Spss.

عيادة الضياء

من خلال جدول المعاملات نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:  $Y = a + bx$ ، و هذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي  $Y = 1,334 + 0,513x$ ، حيث أن مستوى الدلالة  $Sig = 0,000$  وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05)، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على رضا المرضى (وجود علاقة طردية) إذ أنه كلما زاد بعد التعاطف بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رضا المرضى ب 51,3 %، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الاجمالية الارتباطية بين بعد التعاطف ورضا المرضى بمقدار 81,8 % (بالاعتماد على  $R^2$ ) وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 18,2 % فتعزى إلى متغيرات أخرى.

مستشفى محمد بوضياف

من خلال جدول المعاملات نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:  $Y = a + bx$ ، و هذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي  $Y = 1,327 + 0,496x$ ، حيث أن مستوى الدلالة  $Sig = 0,000$  وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05)، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على رضا المرضى (وجود علاقة طردية) إذ أنه كلما زاد بعد التعاطف بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رضا المرضى ب 49,6 %، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الاجمالية الارتباطية بين بعد التعاطف ورضا المرضى بمقدار 73,8 % (بالاعتماد

على  $R^2$  وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 26,2 % فتعزى إلى متغيرات أخرى.

ح- دراسة أثر أبعاد جودة خدمة الرعاية الصحية المجمعة على رضا المرضى للمؤسستين محل الدراسة

الجدول رقم (2-28): اختبار الانحدار المتعدد لأبعاد جودة خدمة الرعاية الصحية المجمعة ورضا المرضى لعيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف

نموذج		معاملات غير قياسية		معاملات موحدة	T	Sig. الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>
		B	Std. Error	Beta				
عيادة الضياء	ثابت	,667	,254		2,624	,012	,747	,864 <sup>a</sup>
	بعد الاعتمادية	,109	,077	,175	1,415	,164		
	بعد الاستجابة	,070	,078	,117	,898	,374		
	بعد الأمان	,193	,124	,176	1,554	,127		
	بعد الملموسية	,105	,053	,171	1,968	,055		
	بعد التعاطف	,276	,090	,441	3,062	,004		
مستشفى محمد بوضياف	ثابت	,750	,116		6,482	,000	,668	,817 <sup>a</sup>
	بعد الاعتمادية	,126	,042	,174	3,014	,003		
	بعد الاستجابة	,104	,047	,155	2,210	,029		
	بعد الأمان	,165	,055	,210	2,988	,003		
	بعد الملموسية	,093	,048	,112	1,964	,051		
	بعد التعاطف	,232	,047	,346	4,939	,000		

- المتغير التابع: رضا المرضى

المصدر: مخرجات برنامج Spss.

عيادة الضياء

من خلال الجدول يمكن استخراج المعادلة الخطية بين أبعاد جودة خدمة الرعاية الصحية المجمعة ورضا المرضى وهي كما يلي:  
 $Y = 0.667 + 0.276x$ ، وبما أن قيمة Sig مستوى الدلالة لأبعاد الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، أكبر من مستوى المعنوية (0.05) فهي لا تؤثر على رضا المرضى، وبذلك لا تدخل في المعادلة، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف على رضا المرضى (وجود علاقة طردية)، إذ أنه كلما زاد بعد التعاطف بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رضا المرضى ب 27,6 %، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الإجمالية الارتباطية بين بعد التعاطف ورضا المرضى بمقدار 86,4 % (بالاعتماد على  $R^2$ ) وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 13,6 % فتعزى إلى متغيرات أخرى.

مستشفى محمد بوضياف

من خلال الجدول يمكن استخراج المعادلة الخطية بين أبعاد جودة خدمة الرعاية الصحية المجمعة ورضا المرضى وهي كما يلي:  
 $Y=0,750 + 0,126x_1 + 0,104x_2 + 0,165x_3 + 0,232x_4$ ، وبما أن قيمة Sig مستوى الدلالة لبعدها الموسمية، أكبر من مستوى المعنوية (0.05) فهي لا تؤثر على رضا المرضى، وبذلك لا تدخل في المعادلة، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعدها الاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف على رضا المرضى (وجود علاقة طردية)، إذ أنه كلما زادت هذه الأبعاد الأربعة لكل من بعد الاعتمادية والاستجابة والأمان وبعدها التعاطف بوحدة واحدة على التوالي أدى إلى زيادة رضا المرضى ب 12,6% و 10,4% و 16,5% و 23,2%، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الاجمالية الارتباطية بين الأبعاد الثلاث (بعد الاعتمادية وبعدها الأمان وبعدها التعاطف) ورضا المرضى بمقدار 81,7% (بالاعتماد على R<sup>2</sup>) وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 18,3% فتعزى إلى متغيرات أخرى.

خ- دراسة أثر جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى للمؤسستين محل الدراسة

الجدول رقم (2-29): اختبار الانحدار المتعدد لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى لعيادة الضياء

ومستشفى محمد بوضياف

نموذج		معاملات غير القياسية		معاملات موحدة	T	Sig. الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>
		B	Std. Error					
عيادة الضياء	ثابت	,657	,186		3,524	,001	,729	,854 <sup>a</sup>
	جودة خدمة الرعاية الصحية	,761	,067	,854	11,360	,000		
مستشفى محمد بوضياف	ثابت	,708	,109		6,482	,000	,659	,812 <sup>a</sup>
	جودة خدمة الرعاية الصحية	,743	,042	,812	17,689	,000		

- المتغير التابع: رضا المرضى

المصدر: مخرجات برنامج Spss.

عيادة الضياء

من خلال الجدول أعلاه يمكن استخراج المعادلة الخطية:  $Y = 0,657 + 0,761x$ ، وبما أن قيمة Sig مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية (0,05) فإن العلاقة الخطية بين جودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى هي علاقة طردية، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى، إذ أنه كلما زادت جودة خدمة الرعاية الصحية بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رضا المرضى ب 76,1%، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الاجمالية الارتباطية بين جودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى بمقدار 85,4% (بالاعتماد على R<sup>2</sup>) وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 14,6% فتعزى إلى متغيرات أخرى.

مستشفى محمد بوضياف

من خلال الجدول أعلاه يمكن استخراج المعادلة الخطية:  $Y = 0,708 + 0,743x$ ، وبما أن قيمة Sig مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية (0,05) فإن العلاقة الخطية بين جودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى هي علاقة طردية، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى إذ أنه كلما زادت جودة خدمة الرعاية الصحية بوحدة واحدة أدى إلى زيادة رضا المرضى ب 74,3 %، ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الاجمالية الارتباطية بين جودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى بمقدار 81,2 % (بالاعتماد على  $R^2$ ) وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 18,8 % فتعزى إلى متغيرات أخرى.

د- دراسة أثر بعد التعاطف وبعد الملموسية على رضا المرضى للمؤسستين محل الدراسة

الجدول رقم (2-30): اختبار الانحدار المتعدد التدريجي لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى لعيادة الضياء

ومستشفى محمد بوضياف

Coefficients <sup>a</sup>								
نموذج		معاملات غير قياسية		معاملات	T	Sig.	معامل	معامل
		B	Std. Error	موحدة	Beta	الدلالة الإحصائية	الارتباط R	التحديد R <sup>2</sup>
1 عيادة الضياء	ثابت	1,334	,147		9,097	,000	,669	,818 <sup>a</sup>
	بعد التعاطف	,513	,052	,818	9,847	,000		
2 عيادة الضياء	ثابت	1,112	,170		6,540	,000	,703	,838 <sup>a</sup>
	بعد التعاطف	,483	,051	,771	9,408	,000		
	بعد الملموسية	,116	,050	,190	2,322	,025		
مستشفى محمد بوضياف 1	ثابت	1,327	,095		14,012	,000	,544	,738 <sup>a</sup>
	بعد التعاطف	,496	,036	,738	13,915	,000		
مستشفى محمد بوضياف 2	ثابت	,984	,105		9,334	,000	,621	,788 <sup>a</sup>
	بعد التعاطف	,337	,043	,501	7,854	,000		
	بعد الأمان	,287	,050	,365	5,715	,000		
مستشفى محمد بوضياف 3	ثابت	,834	,110		7,594	,000	,649	,806 <sup>a</sup>
	بعد التعاطف	,288	,043	,429	6,625	,000		
	بعد الأمان	,240	,050	,305	4,793	,000		
	بعد الاعتمادية	,150	,042	,206	3,587	,000		
مستشفى محمد بوضياف 4	ثابت	,834	,109		7,678	,000	,660	,812 <sup>a</sup>
	بعد التعاطف	,249	,047	,371	5,357	,000		
	بعد الأمان	,200	,053	,254	3,780	,000		
	بعد الاعتمادية	,130	,042	,179	3,085	,002		
	بعد الاستجابة	,103	,048	,154	2,165	,032		

- المتغير التابع: رضا المرضى

المصدر: مخرجات برنامج Spss.

## عيادة الضياء

من خلال الجدول يمكن استخراج المعادلة الخطية التالية:  $Y = 1,112 + 0,483x_1 + 0,116x_2$ ، وبما أن قيمة Sig مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية (0.05)، فإن العلاقة الخطية بين جودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى للبعد التدريجي هي علاقة طردية ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف وبعده الملموسية بوحدة واحدة على التوالي أدى إلى زيادة رضا المرضى ب 48,3 % و 11,6 % ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الاجمالية الارتباطية بين (بعد التعاطف وبعده الملموسية) ورضا المرضى بمقدار 83,8 % (بالاعتماد على  $R^2$ ) وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 16,2 % فتعزى إلى متغيرات أخرى.

## مستشفى محمد بوضياف

من خلال الجدول يمكن استخراج المعادلة الخطية التالية:  $Y = 0,834 + 0,249x_1 + 0,200x_2 + 0,130x_3$ ، وبما أن قيمة Sig مستوى الدلالة لبعده الاستجابة، أكبر من مستوى المعنوية (0.05) فهي لا تؤثر على رضا المرضى وبذلك لا تدخل في المعادلة، فإن العلاقة الخطية بين جودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى للبعد التدريجي هي علاقة طردية ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعده التعاطف وبعده الأمان وبعده الاعتمادية التدريجيين على رضا المرضى، إذ أنه كلما زادت كل من الأبعاد الثلاث (التعاطف وبعده الأمان وبعده الاعتمادية) بوحدة واحدة على التوالي سوف يؤدي إلى زيادة رضا المرضى ب 24,9 % و 20 % و 13 % ونلاحظ أن معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية أي أن النتائج جيدة إذ بلغت القيمة الاجمالية الارتباطية بين (بعد التعاطف وبعده الأمان وبعده الاعتمادية) ورضا المرضى بمقدار 81,2 % (بالاعتماد على  $R^2$ ) وهي قيمة قوية تثبت قوة رضا المرضى على جودة خدمة الرعاية الصحية أما النسبة الباقية 18,2 % فتعزى إلى متغيرات أخرى.

يتضح مما سبق بعد ما تم تحليل نتائج بأسلوب تحليل الانحدار المتعدد التدريجي توصلنا إلى إثبات صحة الفرضية التي تنص على أنه "يوجد أثر إيجابي لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في المؤسسات محل الدراسة"، بحيث نجد التوافق التدريجي بين المؤسسات في بعد التعاطف باحتلاله المرتبة الأولى رغم اختلاف في النسبة بينهما.

3. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة

**الفرضية:** لا توجد فروق في تصور المرضى حول جودة خدمة الرعاية الصحية وكذا رضاهم عنها في المؤسستين محل الدراسة.

الجدول رقم (2-31): اختبار (t-Test) لمقارنة متوسطي جودة خدمة الرعاية الصحية وكذا رضاهم عنها تبعاً لمتغير مرضى المؤسستين محل الدراسة (Independent Samples Test)

Independent Samples Test		Levene's Test for Equality of Variances		اختبار (t-Test) لمقارنة المتوسطات						
		F	الدلالة الإحصائية Sig	T	df	مستوى الدلالة Sig. (2-tailed)	متوسط الاختلاف	خطأ الاختلاف	نسبة الثقة في الاختلاف 95 %	
									الأقل	الأعلى
جودة خدمة الرعاية الصحية	مقارنة اختلاف الافتراض	6,24	0,013	3,370	212	0,001	0,20156	0,059	0,08	0,319
	مقارنة افتراض أنه لا يوجد اختلاف	0		4,107	118,978	0,000	0,20156	82	365	48
رضا المرضى	مقارنة اختلاف الافتراض	11,4	0,001	2,726	212	0,007	0,14868	0,054	0,04	0,256
	مقارنة افتراض أنه لا يوجد اختلاف	88		3,365	122,615	0,001	0,14868	55	115	21
								08	439	74
								19	121	15

المصدر: مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من الجدول (2-31) أن نتائج اختبار (t-Test) لمقارنة بين متوسطي جودة خدمة الرعاية الصحية وكذا رضاهم عنها تبعاً لمتغير مرضى المؤسستين محل الدراسة يتبين أنه توجد فروق في تصور المرضى حول جودة خدمة الرعاية الصحية في المؤسستين محل الدراسة وما يدل على ذلك أن قيم مستوى الدلالة (Sig 2-tailed) والتي تقدر ب (0,001) أقل من مستوى المعنوية (0,05) بالنسبة لجودة خدمة الرعاية الصحية نظراً لارتفاع متوسط العينة ب (2,7726) بانحراف معياري (0,26967) في عيادة الضياء عن متوسط عينة مؤسسة محمد بوضياف والذي قدر ب (2,5710) بانحراف معياري (0,39555) بسبب اعتبار عيادة الضياء أن بعد الأمان هو سبب ارتفاع مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية في العيادة واعتبار مستشفى محمد بوضياف أن بعد الاعتمادية هو السبب في ارتفاع مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية في المستشفى، وهذا راجع إلى شعور المريض بالارتياح والاطمئنان النفسي نتيجة طبيعة الخدمات المقدمة في عيادة الضياء يعتبرها مميزة وهذا ما أدى إلى ارتفاع بعد الأمان، في حين نجد مستشفى محمد بوضياف يرى أن بعد الاعتمادية مرتفع نتيجة الفقرة التي يعتبرها ظاهرة والمتمثلة في التزام المستشفى بحفظ سجلات المرضى بطريقة دقيقة أثناء وبعد تلقي العلاج .

ويتبين لنا أيضا من خلال اختبار (t-Test) لرضا المرضى أن قيم مستوى الدلالة (Sig (2-tailed) والتي قدرت ب (0,007) أقل من مستوى المعنوية (0,05) وهذا يوضح أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور المرضى حول رضاهم عن جودة خدمة الرعاية الصحية في المؤسسات محل الدراسة بالنسبة لرضى المرضى نظرا لارتفاع متوسط العينة ب (2,7657) بانحراف معياري (0,24022) في عيادة الضياء عن متوسط عينة مؤسسة محمد بوضياف والذي قدر ب (2,6171) بانحراف معياري (0,36187) بسبب اعتبار عيادة الضياء ان بعد الرعاية الطبية المهنية سبب في ارتفاع مستوى رضا المرضى في العيادة واعتبار مستشفى محمد بوضياف أن بعد الرعاية التمريضية المهنية هو السبب في ارتفاع مستوى رضا المرضى في المستشفى.

ومما سبق يتضح أنه تم نفي صحة الفرضية التي تنص على أنه: " لا توجد فروق في تصور المرضى حول جودة خدمة الرعاية الصحية وكذا رضاهم عنها في المؤسسات محل الدراسة"، وهذا راجع إلى وجود فروق في تصور المرضى حول جودة خدمة الرعاية الصحية وكذا رضاهم عنها في المؤسسات محل الدراسة نتيجة ملاحظة الاختلاف المتواجدة في متوسطات عينة بالرغم من وجود ارتفاع بسيط الا ان دقة نظر المرضى للخدمات المقدمة لهم وكذا مستوى شعورهم بالارتياح يختلف من مستشفى لآخر وهذا راجع الى طبيعة المعاملة.



**المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة (المناقشة)**

1. اختبار الفرضية الأولى: والتي تنص على " تتميز جودة خدمة الرعاية الصحية بمستوى ضعيف في المؤسستين محل

الدراسة"

من خلال عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى، يمكن نفي هذه الفرضية كما يلي " تتميز جودة خدمة الرعاية الصحية بمستوى مرتفع في المؤسستين محل الدراسة " ويتبين ذلك من خلال ارتفاع جميع مستويات أبعاد جودة خدمة الرعاية الصحية لكلا المستشفيات بحيث قدر المتوسط العام لعيادة الضياء ب (2,7726) بانحراف معياري (0,26967)، أما بالنسبة لمستشفى محمد بوضياف بلغ المتوسط العام ب (2,5710) بانحراف معياري (0,39555) وهذا ما يدل على أن نظرة المرضى للخدمات المقدمة في المستشفى أو العيادة هي نظرة جيدة والبعد الذي ساهم في ارتفاع جودة خدمة الرعاية الصحية لعيادة الضياء هو بعد الأمان بمتوسط حسابي (2,8640) وبانحراف معياري (0,21924)، أما بالنسبة لمستشفى محمد بوضياف هو بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي (2.6585) بانحراف معياري (0.49784)، والسبب هو شعور المريض بالأمان والارتياح عند تعامله مع العاملين في المستشفى والتزام المستشفى بحفظ سجلات المرضى بطريقة دقيقة لمتلقي العلاج، في حين نجد أن البعد الذي أدى إلى ضعف جودة خدمة الرعاية الصحية في عيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف هو بعد الملموسية بمتوسط حسابي (2,6160) وبانحراف معياري (0,39350) لعيادة الضياء أما بالنسبة لمستشفى محمد بوضياف بمتوسط حسابي (2.4378) وبانحراف معياري (0.43218)، ويمكن تفسير ذلك بعدم امتلاك العيادة مرافق مساعدة (موقف سيارات، صيدلية...) بالرغم من امتلاكها قاعدة صلاة إلا أنها تفتقر لموقف سيارات وصيدلية اللذان يقللان من مشقة المريض في حجز سيارته في مكان آمن أو في شراء الأدوية من أماكن قريبة، عدم امتلاك المستشفى أحدث المعدات الطبية الخاصة بالعلاج مما يستدعي الأمر لخروج مريض لإجراء فحوصات الضرورية خارج المستشفى لإتمام العلاج.

2. اختبار الفرضية الثانية: والتي تنص على " هناك مستوى متدني لرضا المرضى في المؤسستين محل الدراسة"

من خلال عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية، يمكن نفي هذه الفرضية كما يلي " هناك مستوى عال لرضا المرضى في المؤسستين محل الدراسة " ويتبين ذلك من خلال ارتفاع جميع مستويات أبعاد رضا المرضى لكلا المستشفيات بحيث قدر المتوسط العام لعيادة الضياء ب (2,7657) بانحراف معياري (0,24022)، أما بالنسبة لمستشفى محمد بوضياف بلغ المتوسط العام ب (2,6171) بانحراف معياري (0.36187) وهذا ما يدل على أن المرضى تلقوا خدمات ورعاية تتناسب مع توقعاتهم في المستشفى أو العيادة وهذا ما أدى إلى رفع مستوى رضاهم والبعد الذي ساهم في ارتفاع رضا المرضى لعيادة الضياء هو بعد الرعاية الطبية المهنية بمتوسط حسابي (2,9000) وبانحراف معياري (0,21476)، أما بالنسبة لمستشفى محمد بوضياف هو بعد الرعاية التمريضية المهنية بمتوسط حسابي (2.7756) بانحراف معياري (0.39987)، والسبب راجع إلى معاملة الطبيب للمرضى معاملة جيدة واستخدمه كل كفاءاته ومهاراته اتجاههم بالإضافة إلى تلقي معاملة ورعاية جيدة من طرف الممرضين للمرضى التي تركت انطباعات إيجابية في نفوسهم، في حين نجد أن البعد الذي أدى إلى ضعف رضا المرضى في عيادة الضياء ومستشفى محمد بوضياف هو بعد الخصائص التنظيمية بمتوسط حسابي (2,5267) وبانحراف معياري (0,37550) لعيادة الضياء أما بعد الفندقية بالنسبة لمستشفى محمد بوضياف بمتوسط حسابي (2.3003) وبانحراف معياري (0.55363)،

ويمكن تفسير ذلك أن العيادة ذات طابع خاصة الهدف منها تحقيق أرباح مادية لذلك تسعى جاهدة في الحفاظ على سرية المتطوع وعدم التصريح به، وعدم امتلاك المستشفى معدات وتجهيزات ذات نوعية جيدة وعدم رضا المرضى عن نوعية الوجبات المقدمة في المستشفى ونقص الاهتمام من طرف العاملون بنظافة دورات المياه خاصة مصلحة جراحة النساء مما تؤدي إلى تدهور حالة المريض ونقص الصيانة مما أدى الى تسرب المياه.

3. اختبار الفرضية الثالثة: والتي تنص على " يوجد أثر إيجابي لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في

المؤسستين محل الدراسة"

من خلال عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة والتي تنص على " يوجد أثر إيجابي لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في المؤسستين محل الدراسة" ومن هنا يمكن إثبات صحة الفرضية أنه يوجد أثر إيجابي لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في المؤسستين محل الدراسة نظرا لقيمة Sig مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية (0.05).

4. اختبار الفرضية الرابعة: والتي تنص على " لا توجد فروق في تصور المرضى حول رضاهم عن جودة خدمة الرعاية

الصحية في المؤسستين محل الدراسة"

من خلال عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة، يمكن نفي هذه الفرضية كما يلي: " أنه توجد فروق في تصور المرضى حول جودة خدمة الرعاية الصحية وكذا رضاهم عنها في المؤسستين محل الدراسة " نظرا لقيم مستوى الدلالة (Sig (2-tailed) أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0,05)، والأبعاد المرتفعة التي أدت إلى وجود فروق في تصور المرضى حول جودة خدمة الرعاية الصحية في المؤسستين محل الدراسة هي بعد الأمان بالنسبة لعيادة الضياء تعتبره سبب في ارتفاع مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية، وبعد الاعتمادية بالنسبة لمؤسسة محمد بوضياف لاعتبارها أنها سبب في ارتفاع مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية، أما من ناحية رضا المرضى فالأبعاد المرتفعة التي أدت إلى وجود فروق في تصور المرضى في رضاهم عن جودة خدمة الرعاية الصحية في المؤسستين محل الدراسة هي بعد الرعاية الطبية المهنية بالنسبة لعيادة الضياء وبعد الرعاية التمريضية المهنية بالنسبة لمستشفى محمد بوضياف.

## خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم القيام بدراسة ميدانية بين مؤسستين محل الدراسة للمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف والمؤسسة الاستشفائية الخاصة عيادة الضياء بـ ورقلة، واعتمدنا في هذا الجانب من الدراسة على المنهج المقارن لمعرفة أثر جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى الماكثين، بحيث تم استخدام استمارة الاستبيان لجمع المعلومات من خلال توزيعها على عينة الدراسة والتي قدرت في مستشفى محمد بوضياف بـ 164 فردا و50 فردا بعيادة الضياء، وتم الاستعانة ببرنامج Excel لتفريغ البيانات واستخدام برنامج الحزمة الإحصائية Spss النسخة 22 لمعالجة وتحليل البيانات باستخدام الطرق والأساليب الإحصائية (الإحصاء الوصفي لحساب المتوسط الحسابي، وألفا كرونباخ لقياس الثبات، اختبار الانحدار واختبار (t) للمقارنة بين عينتين مستقلتين)، وذلك من أجل اختبار صحة الفرضيات بحث تم التوصل الى نتائج وتوصيات التي تعتبر كقيمة مضافة للمؤسستين من أجل تحسين من وضعيتهما.

خاتمة

يعتبر قطاع الصحة من بين القطاعات الحساسة من جانب تقديم الخدمات وبهدف معرفة تأثير جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في المؤسسات محل الدراسة والإجابة على الإشكالية والمتمثلة في: إلى أي مدى تساهم جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في كل من المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف وعيادة الضياع بـ ورقلة؟

من خلال الدراسة الميدانية تم التوصل الى النتائج التالية:

#### نتائج الدراسة:

- ✓ تتميز جودة خدمة الرعاية الصحية بمستوى مرتفع في المؤسسات محل الدراسة؛
- ✓ هناك مستوى عال لرضا المرضى في المؤسسات محل الدراسة؛
- ✓ يوجد أثر إيجابي لجودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى في المؤسسات محل الدراسة؛
- ✓ توجد فروق في تصور المرضى حول جودة خدمة الرعاية الصحية وكذا رضاهم عنها في المؤسسات محل الدراسة.

#### التوصيات:

##### توصيات خاصة بعيادة الضياع:

- إضافة ممرضين ذوي الخبرة للمبيت ليلا مع المتربصين بدلا من غيابهم؛
- استخدام أجهزة انذار امام سرير كل مريض لتقليل من النوبات الطارئة؛
- تثبيت مواد التنظيف للحفاظ على سلامتها من الضياع؛
- المحافظة على بعد الأمان والاعتمادية السائدين بدرجة أولى في المؤسسة؛
- إعادة النظر في الابعاد المتبقية لجودة خدمة الرعاية الصحية من أجل محافظة على سمعة المؤسسة.

##### توصيات خاصة بالمستشفى محمد بوضياف:

- توفير أجهزة أشعة جديدة واحتياطية؛
- تفقد العتاد المتواجد في الأقسام وإعادة تحديته؛
- يجب على الممرضين مراعات مشاعر المرضى أثناء القيام بمعاينتهم؛
- على المستشفى توفير أغطية وأفرشة وستائر، ومواد التنظيف؛
- إعادة صيانة دورات المياه في كافة المصالح وخاصة مصلى جراحة النساء؛
- استخراج الحيوانات الدخيلة (القطط) من غرف المرضى متلقي العلاج؛
- الحرص على عدم استعمال الأجهزة الشخصية (الهاتف المحمول) أثناء مزاوله المهام؛
- الاهتمام ببعد الاعتمادية السائد في المؤسسة؛
- إعادة النظر في أبعاد جودة خدمة الرعاية الصحية من أجل الارتقاء بالمؤسسة الى الأفضل.

اقتراحات:

اقتراحات خاصة بعيادة الضياء

- تخصيص حضيرة قريبة لموقف السيارات؛
- انشاء صيدلية داخل أو خارج العيادة؛
- إعادة النظر في التقسيم الإداري من ناحية التنظيم.

اقتراحات خاصة بمستشفى محمد بوضياف

- على مسؤول الإدارة القيام بالرقابة المفاجئة لتفقد حالات المرضى وتفحص طبيعة المصالح؛
- فتح مجال لمتنفس المرضى المقيمين مطولا بالمستشفى مثلا انشاء قاعة ترفيهية؛
- فتح وتخصيص قاعة للصلاة في كل مصلحة؛
- توفير مترجمين للأطباء الكوبيين.

# قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

المجلات العلمية

- أسامة الفراج، تقييم جودة الخدمات الرعاية الصحية في مستشفيات التعليم العالي في سورية من وجهة نظر المرضى، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (25)، العدد الثاني، سنة 2009.
- أميرة شكر البياتي، أثر جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى (دراسة استطلاعية في مستشفى الجهاز الهضمي والكبد التعليمي في بغداد)، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد (9)، العدد (37)، سنة 2011.
- أنساعد رضوان - أثر رأس المال الفكري على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لمنظمات الصحية - مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال - العدد 01، الشلف - الجزائر، سنة 2015.
- بديسي فهيمة وزويوش بلال - جودة الخدمات الصحية الخصائص، الأبعاد والمؤشرات - مجلة الاقتصاد والمجتمع - العدد 7، قسنطينة، سنة 2011.
- بلقاضي آسيا وصباح شنايت - إدارة جودة الخدمة الصحية على ضوء ممارسات القيادة الإدارية - مجلة المشكاة في الاقتصاد، التنمية والقانون - العدد رقم 02.
- خلود محمد عيسى أبو رحمة، تأثير تطبيق معايير الاعتماد على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى والباحثين الاجتماعيين (دراسة ميدانية في مستشفيات منطقة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية)، مجلة الدراسات العليا، المجلد (5)، العدد (18)، جامعة النيلين سنة 2016.
- عادل محمد عبد الله، مدى إمكانية تبني نموذج Crosby في تحسين جودة الخدمات الصحية (دراسة استطلاعية في مستشفى السلام التعليمي)، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (9)، العدد (28)، الموصل، سنة 2013.
- فلاح حسن علي - جودة الرعاية الصحية على وفق قياس كفاءة الأداء التمريضي في مستشفى ابن النفيس - مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية - المجلد 21 - العدد 82، بغداد، سنة 2015.
- محمد مخيلف حاوي التميمي، تقييم رضا الزبون عن الخدمات التمريضية باعتماد النموذج التفاعلي لسلوك المريض (PSNCN) بحث تطبيقي في مستشفى الكندي التعليمي والبرموك التعليمي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (23)، العدد (97)، بغداد، سنة 2017.
- محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر، قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين (دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم)، المجلة الأردنية في إدارة أعمال، المجلد 11، العدد 4، سنة 2015.
- نادية لطفي عبد الوهاب، قياس تأثير الترتيب الداخلي في رضا الزبائن (المرضى) باستعمال نموذج (Servicescape)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 89، بغداد، سنة 2016.
- وفاء علي سلطان، أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين (دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة)، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد الخامس، العدد العاشر.



وقائع التظاهرات العلمية (المؤتمرات والملتقيات والأيام الدراسية):

- بن نافلة قدور ومزريق عاشور، عنوان المداخلة: إدارة الجودة الشاملة لضمان جودة الخدمات الصحية في المستشفيات-المحور الثالث، الشلف- الجزائر.
- حورية بن طرية وباديس بوخلوة، عنوان المداخلة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة (دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز بتقوت)، ورقلة-الجزائر، 27 و28 نوفمبر 2017.
- زيد فوزي أيوب الشيخ، دور الابتكار في تحقيق رضا المستفيدين بالتطبيق في مستشفى آزادي- أربيل ، تنمية الرافدين المجلد (37)، العدد (119)، الموصل، سنة 2018.
- مختار عطية بن سعد وحليمة علي امشيري\_جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الخمس التعليمي من وجهة نظر المستفيدين\_ المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس، 25-27 ديسمبر 2017.

الأطروحات:

- عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات، أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه، المركز الاستشاري البريطاني، الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة، سنة 2010.
- عيادي ليلي، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك - دراسة امبريقية على بعض المؤسسات الصحية الاستشفائية بولاية أدرار باستخدام نموذج المعدلات الهيكلية - أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد " تلمسان"، سنة 2015/2016.

الرسائل:

- أحمد عباس يوسف بوعباس، أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى (دراسة تحليلية مقارنة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص)، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، الكويت، سنة 2010.
- بوعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء (دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة) \_ متطلبات الحصول على شهادة الماجستير\_ سنة 2006-2007.
- دريدي أحلام \_ دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، (دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة (رزيق يونس)، رسالة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماجستير، بسكرة، سنة 2013-2014.
- عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق دولي، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012.
- منير مصلح محمد الوصايي، دور أنظم الجودة في تحسين أداء المرافق الصحية في اليمن (دراسة حالة مستشفى 48 نموذج)، شهادة ماجستير، اليمن، سنة 2011-2012.
- واله عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية)، متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، عين طاية -الجزائر، سنة 2010 - 2011.

- Ali Abd Sa'adoon, And others, **Patients' satisfaction for health care services at thi-qar province, Iraq**, thi-qar Medical Journal (TQMJ): Vol(2);No(1);2008(39-45).
- Ali T. Shnishil, **Assessment of Patients' Satisfaction toward Nursing Care at Hemodialysis units**, Iraqi National Journal of Nursing Specialties, Vol. 26 (1) , 2013.
- Elizabeth A. And others, **The Quality of health care delivered to adults in the united states**, The new England journal of medicine 348;26 ,2003.
- ELHAITOU Halima, **Le marketing : Outil d'aide à la prise de décision dans les services de santé. Service de maternité à l'Etablissement hospitalier spécialisé Mère et Enfant de Tlemcen**, Thèse pour l'obtention de Magister, Année 2010-2011.
- Nuha H.Al-Assaf, **Factors Related to Patient Satisfaction with hospital health care**, Iraqi J. Comm.Med, Oct 2009 (4).
- Riyadh A. Abed Al-hussein, **Assessment of Patients Satisfaction Regarding Nursing Care Provided at General Hospitals in Al-Najaf City**, Kufa Journal for nursing sciences Vol.5 No.3 Sept. through Dec. 2015.
- Ross Mckell Wilson, **And others,The Quality in Australian Health Care Study**, The Medical journal of Australia, Vol 163, 6 November 1995
- **Service quality in health care organisations: A Study of corporate hospitals in Hyderabad**, Journal of Health Management 2011 13: 177.
- Uma SEKARAN, **Research Methods For Business: a skill - building approach**, second edition, JOHN Wiley, New York.

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح \_ ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

الأخ الكريم / الأخت الكريمة

تحية طيبة

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة والمعدة لمذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني بعنوان: أثر جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى دراسة مقارنة بين المؤسسة الاستشفائية العمومية وعيادة الضياء ب ورقلة والتي تحتوي على مجموعة من الأسئلة، لذلك نرجو منكم الإجابة عن هذه الأسئلة بعد قراءتها جيدا وبتمعن، علما بأنه سيتم التعامل مع اجاباتكم بمنتهى السرية التامة؛

وعليه يرجى تعبئة هذه الاستبانة بوضع إشارة (x) في المكان الذي ترونه مناسباً، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الطالبة: بدودة إنصاف

البريد الإلكتروني: [Insafammar51@gmail.com](mailto:Insafammar51@gmail.com)

### I. أولاً: معلومات شخصية

- الجنس: ذكر  أنثى
- السن: 30 سنة أو أقل  من 31 إلى 40 سنة  من 41 إلى 50 سنة  أكثر من 50 سنة
- المستوى التعليمي: ثانوي أو أقل  جامعي  دراسات عليا
- مدة المكوث في المستشفى: 5 أيام فأقل  من 6 إلى 10 أيام  من 11 إلى 15 يوم
- من 16 إلى 20 يوم  من 21 يوم فأكثر
- سبب زيارة إلى المستشفى: تلقى العلاج  إجراء العملية
- عدد مرات الزيارة إلى نفس المستشفى: مرة واحدة  أكثر من مرة

II. الفقرات الخاصة بأبعاد جودة خدمة الرعاية الصحية

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
<b>أولاً-الاعتمادية</b>				
1	يلتزم المستشفى بتقديم خدمة الرعاية الصحية في المواعيد المحددة			
2	تبدي إدارة المستشفى الاهتمام العالي بحل المشكلات التي يعاني منها المرضى			
3	يحرص المستشفى على تقديم العلاج والخدمات الطبية بدون أخطاء			
4	يفي المستشفى بمواعيده عند تقديم خدمات معينة			
5	يلتزم المستشفى بحفظ سجلات المرضى بطريقة دقيقة لمتلقي العلاج			
<b>ثانياً-الاستجابة</b>				
6	تقوم إدارة المستشفى بإبلاغ المرضى بمواعيد تقديم الخدمة لهم			
7	يحرص العاملون بالمستشفى على تقديم الخدمة للمرضى بسرعة ومن دون تأخير			
8	يقدم عمال المستشفى يد العون (المساعدة) للمريض بدون ملل			
9	يحرص العاملون في المستشفى على تقديم الخدمة للمرضى والاستجابة لطلباتهم			
<b>ثالثاً-الأمان (التوكيد)</b>				
10	يثق المرضى في خبرات ومهارات العاملين في المستشفى			
11	يشعر المريض بالأمان عند تعامله مع العاملين في المستشفى			
12	يتصف العاملون في المستشفى بالأدب واللباقة العالية			
13	يعرف عمال المستشفى كيفية التعامل والإجابة على كل أسئلة المريض			
14	يحرص المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى			
<b>رابعاً-الملموسية</b>				
15	يملك المستشفى أحدث المعدات الطبية الخاصة بالعلاج			
16	تمتاز مرافق (صيدلية، موقف سيارات...) المستشفى بالنظافة والجاذبية وسهولة الوصول			
17	يتميز الموظفون في المستشفى (الأطباء، الممرضين والإداريين) بدرجة عالية من النظافة وحسن المظهر			
18	لدى المستشفى خدمات مرافقة (صيدلية، موقف سيارات...)			
19	يملك المستشفى ممرات وطرق واسعة ومرمجة بما يضمن تنقل المرضى بدون صعوبة			
<b>خامساً-التعاطف</b>				
20	يقدم العاملون في المستشفى الاهتمام والوقت الكافي لرعاية المريض			
21	تتلاءم أوقات دوام المستشفى مع أوقات المرضى متلقي العلاج			
22	يمنح العاملون في المستشفى للمرضى الاهتمام الشخصي			

## الملاحق

			يولي العاملون الاهتمام العالي لتلبية رغبات وحاجيات المرضى	23
			يحسن العاملون معاملة المرضى	24

### III. الفقرات المتكاملة الخاصة بأبعاد مفهوم رضا المرضى

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
<b>أولاً-الرعاية الطبية المهنية</b>				
25	يزودني الطبيب بمعلومات جيدة حول حالي الصحية			
26	يعاملني الطبيب معاملة جيدة			
27	يتيح الطبيب لي من وقته في الاستماع إلى شكواي واستفساراتي			
28	يستخدم الطبيب كل كفاءاته ومهاراته تجاهي			
29	مستوى نجاح العلاج المقدم لي في نهاية إقامتي في المستشفى مقبول			
<b>ثانياً-الرعاية التمريضية المهنية</b>				
30	معاملة المرضى لي تركت لدي انطباعات إيجابية			
31	أتلقي رعاية تمريضية جيدة من طرف المرضى			
32	يتيح المرضى لي من وقتهم في الاستماع إلى استفساراتي			
33	يستخدم الممرضون كل كفاءاتهم ومهاراتهم التمريضية معي عند تأدية المهام			
34	أتلقي رعاية تمريضية ورعاية طبية حسنة			
<b>ثالثاً-الرعاية الصحية السلوكية</b>				
35	يراعي الأطباء مشاعري بشكل ملائم			
36	يراعي الممرضون مشاعري بشكل ملائم			
37	يحرص أطباء وممرضى المستشفى على توفير الدعم المعنوي والروحي			
38	طريقة ومستوى تقديم الخدمة من طرف أطباء وممرضى المستشفى جيدة			
<b>رابعاً-الخصائص التنظيمية</b>				
39	يحرص المستشفى على توفير نشاط المتطوعين تجاهنا بكل روح حيوية			
40	يحرص المستشفى على ضبط توقيت ومواعيد العلاجات والفحوصات والتحليل بشكل جيد			
41	أتلقي كل الحرص من المستشفى تجاه فعالية نشاط القائمين بتقديم الخدمات الاجتماعية			
<b>خامساً-الفندقية</b>				

## الملاحق

			معدات وتجهيزات المستشفى ذات نوعية جيدة	42
			الاهتمام بالنظافة اليومية للقسم عموماً بشكل مرتفع	43
			يهتم العاملون اهتماماً كافياً بنظافة دورات المياه	44
			توفر إدارة المستشفى لي الهدوء التام	45
			أنا راضي عن كمية الوجبات المقدمة في المستشفى	46
			أنا راضي عن نوعية الوجبات المقدمة في المستشفى	47
			يوفر المستشفى لي تجهيزات مريحة في غرف العلاج	48
			يعتبر هذا المستشفى خياراً الأول لتلقي العلاج	49

### الملحق رقم: (2) قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية
01	مناصرية رشيد	أستاذ محاضر "أ"
02	بن تفات عبد الحق	أستاذ محاضر "أ"
03	بن جروة حكيم	أستاذ محاضر "أ"
04	عرايه الحاج	أستاذ التعليم العالي "أ"
05	حجاج عبد الرؤوف	أستاذ محاضر "أ"

### الملحق رقم: (3) نبذة تعريفية مختصرة عن عيادة الضياع

افتتحت عيادة الطب الجراحي في مايو 2006

طبيعة النشاط: هذه عيادة متعددة التخصصات تتكون من التخصصات التالية:

- الجراحة العامة والتخصصية (جراحة المسالك البولية، Ortopedia وجراحة الأطفال)
- طب العيون
- ENT
- أمراض النساء والتوليد

استكشاف شبه السريرية:

- طب إشعاعي: RX 500mA الموجات فوق الصوتية السطوح الماسح الضوئي
- مختبر الكيمياء الحيوية، أمراض الدم والجراثيم

أنشطة الملحق:

1. صيدلية

2. متجر بصري الطبية والأطراف الصناعية

شكل قانوني: شركة فردية (EURL)

تحديد المواقع:

تقع هذه العيادة في وسط ورقلة، ميدان ALN بجوار دار الثقافة التي تواجه APC Ouargla والمقر الإقليمي للبنك الوطني الجزائري.

تقع في محور القطاع الصحي الإقليمي في ورقلة -625 سرياً (على ارتفاع 450 متراً)، مما يوفر ميزة معينة للعلاقات والتكامل بين العيادة والمستشفى.

المبني المكاني:

• مساحة الأرض	1,383 متر مربع
• سطح بني	1,263 متر مربع
• سطح الطوابق	3320 متر مربع

الصواني الفنية: تقدم هذه العيادة:

- أربع كتل التشغيل بما في ذلك اثنين من الصرف الصحي
- سبع محطات الإنعاش بما في ذلك اثنين من الاستيقاظ
- ست غرف استشارة
- ست غرف علاج
- خدمة استكشاف العيون. (الليزر، تصوير الأوعية، المجال البصري، الموجات فوق الصوتية)
- خدمة استكشاف الأنف والأذن والحنجرة (قياس السمع، قياس الطبل تنظير ليفي)
- قسم الأشعة (عظام بومون 500 مم رئة العظام،
- مضخم التآلق، والموجات فوق الصوتية،
- مختبر جميع التحليلات بالإضافة إلى التشريح المرضي.
- SAMU (اكتب A) في التمديد.

نظرة عامة على السوق:

من خلال تحليل الوضع الصحي لولاية ورقلة والمنطقة الجنوبية الشرقية ومراعاة المعايير الوطنية المحددة في التغطية الصحية، يبدو أن ولاية ورقلة ما زالت بعيدة عن أن تكون محصنة بما فيه الكفاية بميائل صحية للتعامل مع الاحتياجات المتزايدة للشعب.

قدرة الخدمات:

سيساهم مشروعنا في تحسين الصحة المحلية والإقليمية من خلال القدرات النظرية للفوائد التالية:

• المستشفى	36 سريراً / H 140J = 365 X
• التشاور التخصصات المختلفة	30000 استشارة / سنة
• التصوير الطبي بالأشعة	18000 طلقة / سنة
• تحاليل مخبرية مختلفة	24000 تحليل / سنة

توظيف:



## الملاحق

يعمل هذا الهيكل حاليًا على موظفين مؤهلين وذوي خبرة على النحو التالي:

20	• الطاقم الطبي (تخصصات مختلفة) ...
24	• طاقم شبه طبي (تخصصات مختلفة)
12	• موظفي الدعم الفني
10	• الموظفين الإداريين
66	• مجموع

### عملية - والتقنية المستخدمة.

- يتم تدريب جميع العاملين الطبيين والمساعدين الطبيين وفقًا للبرنامج الفرنسي للطب.
- تم تجهيز هذه العيادة بنظام إدارة الكمبيوتر، وصلات الإنترنت وامتداد الإنترنت.
- إن العائق الحالي لعيادة إديا هو عدم وجود أطباء متخصصين بدوام كامل، ونحن ننتظر مهمتهم التي وعدت بها وزارة الصحة العامة.

إن إسهام الدكتورة بنعمور M. بالإسهام في ربط المنصة التكميلية الكاملة للأشعة تحت الحمراء والمسح، إذا لزم الأمر، سوف يعطي بعدًا آخر لعيادة إديا

### توقعاتنا لمجموعة VITALIA:

بعد مقابلة الدكتور BENAMOUR M. مع المدير التنفيذي Dr. LETORZE من VITALIA، نود إقامة تعاون مع مجموعتك لإقامة جمعية محتملة، يتم تحديدها. هناك منافذ في بعض التخصصات الطبية والجراحية الواعدة للغاية. تجدر الإشارة إلى أن هناك بالفعل تعاون في مجال الطب الخاص في الجزائر: الإسبانية والبلغارية والرومانية والكوبية، لا تزال فرنسا.

ورقلة، مدير العيادة

## EDIYA

الدكتور صياغ

الملحق رقم: (4) نبذة تعريفية مختصرة عن مستشفى محمد بوضياف

تقديم المؤسسة (مستشفى محمد بوضياف بورقلة)

تعريف: مستشفى محمد بوضياف بورقلة هو مؤسسة عمومية ذات طابع صحي استشفائي، يلعب دورا هاما في المنطقة الجنوبية من الناحية الاستشفائية، ويقع في وسط المدينة، تم انشاءه طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 466 المؤرخ في 1997/12/2 المحدد لقواعد إنشاء وتنظيم وتسيير القطاعات الصحية، فهو قطاع تابع لوزارة الصحة والسكان، فتح أبوابه بتاريخ 1989/03/22 وتم تدشينه من طرف رئيس الحكومة السابق الراحلة قاصدي مرباح، حيث يتربع على مساحة إجمالية قدرها 18199 متر مربع وتبلغ قدرة استيعابه 625 سرير و 17 قسم طبي وفي كل قسم 30 سرير ويتكون من مصالح داخلية وتتمثل في:

الاختصاصات الجراحية:

- ✓ جراحة عامة 30 سرير للرجال و 30 سرير للنساء.
- ✓ جراحة الأطفال 30 سرير.
- ✓ جراحة الأنف، الأذن والحنجرة 15 سرير.
- ✓ جراحة العيون 10 أسرة.
- ✓ جراحة العظام 30 سرير.

الاختصاصات الطبية:

- ✓ الطب الداخلي: رجال 30 سرير و 30 سرير للنساء.
- ✓ طب الأطفال 30 سرير.
- ✓ الأمراض الصدرية 30 سرير.
- ✓ قسم الإنعاش وما بعد الجراحة 17 سرير.
- ✓ مصلحة تصفية الكلى 15 سرير.
- ✓ بيت مرضى السكري.
- ✓ مصلحة الادمان.

# فهرس المحتويات

الصفحة	البيــــــــــــــــان
IV	إهداء .....
V	شكر .....
VI	ملخص الدراسة .....
VII	قائمة المحتويات .....
VIII	قائمة الجداول .....
IX	قائمة الملاحق .....
أ. ج	المقدمة .....
<b>الفصل الأول</b>	
<b>الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى</b>	
2	تمهيد .....
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى .....
3	المطلب الأول: جودة خدمة الرعاية الصحية .....
3	الفرع الأول: ماهية خدمة الرعاية الصحية .....
5	الفرع الثاني: ماهية جودة الرعاية الصحية .....
9	المطلب الثاني: رضا المرضى .....
12	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى .....
12	المطلب الأول: الدراسات السابقة (عربية وأجنبية) .....
12	الفرع الأول: الدراسات العربية .....
15	الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية .....
17	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية .....
17	الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة .....
19	الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة .....
22	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة .....
23	خلاصة الفصل .....
<b>الفصل الثاني</b>	
<b>الدراسة الميدانية لجودة خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى</b>	
25	تمهيد .....
26	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة .....
26	المطلب الأول: طريقة الدراسة .....
26	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة .....

فهرس المحتويات

29	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة .....
29	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة .....
59	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة (المناقشة) .....
61	خلاصة الفصل .....
63	خاتمة .....
65	قائمة المصادر والمراجع .....
70	الملاحق .....
78	فهرس المحتويات .....