

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة : علوم تجارية
التخصص: تسويق خدمات

من إعداد الطالبة: المقدم حفصية
بـعـنـوان:

جودة الخدمات الصحية و أثرها على رضا الزبون
دراسة حالة المستشفى العمومي سليمان عميرات -تقرت-

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 25 ماي 2015

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ / بوعلام بن زخروفة (أستاذ محاضر (أ) جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

مشرفا الدكتور/بوخاري عبد الحميد (أستاذ محاضر (أ) جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

الأستاذ / علالي فتيحة (أستاذ محاضر (أ) جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2015/2014

أبي الغالي

تكتب أجمل الكلمات وتصاغ أروع العبارات وعلى أعقاب فظلك تنكس
الأقلام ويكفي الحرف لعجزة عن إيفائك حقك العظيم إلى الندى الذي بدعائه
ملئ الكون صدى إلى من ملاكي في الحياة إلى من كان دعائها سر نجاحي
وحناها بلسر جراحني إلى من ضحت بالنفس والنفس من أجل سعادتي أمي
الحبيبة اللهم أطل في عمرها إلى من أحمل لقبه بكل افتخار وادكر أسمه
بكل احترام إلى أبي الغالي يا رب ارحم أبي وجعل قبره روضا من رياض
الجنة إلى من تقاسمت معهم الأفراح والأقراح أخواتي وأخواتي عبد الرحيم
الجيلاني - مكّي إلى توأم روحي وحياتي وجدّة إلى من رفقتني طوال
مشوري الدراسي فيحة، سميّة، أمال إلى من ينطق لهم اللسان ويواهم
الوجدان سهيلته وحنان .

الشكر

بسم الخالق الوهاب جاعل الملائكة نورا وملن دعاه فاتحاً كل الابواب هو خالقنا ومرازقنا ومسبب
الاسباب، خمدته ونشكره لأن هدانا إلى الاسلام بعد الضلال والظلام والهوان، وسخر لنا كل
ما في الارض والالوان سبحانه في شكره يعجز اللسان، ولو وصف فيض عطائه لا يكفي الثناء
والبنان

جل صنيعه فهو ربي المنان

إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد رسول الله صلى الله عليه وسلم

ذنوبه بالشكر الشكر الجزيل والامثان إلى من يعجز اللسان عن الكلام لاننا لا نخطب أي من
كان إلى من زرعت فيا حب العلم والمبادرة وكانت لي خير دليل

الدكتور بوخاري عبد الحميد، كما أشكر لجنة المناقشة على قبول مناقشة هذه المذكرة .

إلى من لاتسع هذه الورقة للشكر هم إلى من ساعدوني يوم حلت بي الازمات وحلت بي الظلمات
عائشة قاسمي، حجاج عبد الرؤوف بن ثقات عبد الحق بن ساحه علي بن جرة عبد الحكير

إلى كل أسنادة تسويق خدمات وأخص بالذكر أسنادتي الفاضلة كاهي فطيمة

إلى من وقف معي ولو بالكلمة الطيبة فلكرموني جزيل الشكر والعرفان .

ملخص الدراسة :

تناولنا في هذه الدراسة مفهوم جودة الخدمات الصحية ومدى تأثيرها على رضا الزبون بالتطبيق على المؤسسة الاستشفائية العمومية سليمان عميرات بتفرت من خلال الاشكالية الاتية " إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون، ومن أجل معالجة هذه الاشكالية تم استخدام الاستبيان وذلك للمعرفة اراء المرضى حول جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم , حيث قمنا بتوزيع 80 استبيان على عينة من المرضى بالمستشفى وقد تم استرجاع 67 استبيان أي مانسبته 83,75%، حيث استخدمنا للتحليل الاستبيان البرنامج الاحصائي SPSS النسخة 20. حيث أظهرت نتائج الاستبيان أنه لا يوجد أي ارتباط بين أبعاد جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، الملموسية، التعاطف) ورضا الزبون .

Résumé :

Dans cette étude, nous avons examiné la définition de la qualité des services de santé et son effet sur la satisfaction du client. La partie pratique de cette étude est effectuée au niveau de l'hôpital public Slimane Amirat de Touggourt en abordant la problématique suivante : « dans quelle mesure influence la qualité des services de santé sur la satisfaction du client ? ». Afin de traiter cette problématique, nous avons procédé par un questionnaire pour connaître les points de vue des patients sur la qualité des services sanitaires présentés, où nous avons distribué 80 copies de questionnaire auprès d'une population de patients dans cet hôpital et nous avons récupéré 67 copies, ce qui équivaut 83,75 % , ensuite, nous avons analysé le questionnaire en utilisant le programme statistique SPSS, version 20. Les résultats du questionnaire ont montré qu'il n'y a pas un lien entre les dimensions de la qualité des services sanitaires (fiabilité, sécurité, réactivité, tangibilité et sympathie) et la satisfaction du client

. **Mots clés :** services de santé, qualité de services de santé, dimensions de services de santé, satisfaction du client.

الصفحة	قائمة المحتويات
I	الاهداء
II	الشكر
III	الملخص
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الاشكال البيانية
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الاول: الادبيات النظرية	
02	تمهيد
03	المبحث الاول:عموميات حول جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون
14	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الادبيات التطبيقية	
21	المبحث الاول: الطريقة والأدوات
23	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
42	الخاتمة
45	المصادر والمراجع
48	الملاحق
52	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
06	ابعاد جودة الخدمات الصحية	1-1
13	يوضح الدور الاستراتيجي لرضا الزبون في الجودة	2-1
22	عدد الاستثمارات الموزعة على المرضى بالمستشفى	1-2
23	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	2-2
24	توزيع أفراد العينة حسب العمر	3-2
25	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	4-2
26	صدق وثبات الاستمارة بعينة المرضى	5-2
27	طريقة توزيع المتوسطات حسب مقياس ليكرت الثلاثي	6-2
28	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالنسبة للمتغير أبعاد جودة الخدمات الصحية	7-2
29	اتجاهات بعد الاعتمادية للخدمات الصحية طبقا لإجابات المرضى	8-2
29	اتجاهات بعد الامان للخدمات الصحية طبقا لإجابات المرضى	9-2
29	اتجاهات بعد الاستجابة للخدمات الصحية طبقا لإجابات المرضى	10-2
30	اتجاهات بعد الملموسية للخدمات الصحية طبقا لإجابات المرضى	11-2
31	اتجاهات بعد التعاطف للخدمات الصحية طبقا لإجابات المرضى	12-2
32	تقدير إتجاه الخدمات الصحية بجميع أبعاده	13-2
33	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير رضا الزبون	14-2
34	يوضح التكررات والنسب المتوية للمتغير التابع رضا الزبون تبعا للإجابات المرضى	15-2
36	فيشر لنموذج الاحصائي	16-2
36	الانحدار الخطي البسيط بين جودة الخدمات الصحية	17-2
37	الانحدار المتعدد لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون	18-2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	نموذج مفاهيمي لجودة الخدمة (نموذج تحليل الفجوة)	1-1
13	الدور الاستراتيجي لرضا الزبون في الجودة	2-1
21	متغيرات الدراسة	1-2
23	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	2-2
24	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	3-2
24	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	4-2

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
48	استبيان خاص بالمرضى	01
52	توزيع عينة الدراسة حسب السن والجنس	02
53	ألفا كرونباخ لكل سؤال	03
54	قائمة المحكمين	04

مقدمة عامة

أ. توطئة

أصبح الاهتمام بموضوع الخدمات من الظواهر الحديثة في الاقتصاديات العالمية، بعدما كان الاهتمام ينصب طيلة الفترة الماضية على القطاعات السلعية، الزراعية، والصناعية والتي كان ينظر إليها سوء على المستوى الدولي أو المنظمات بأنها القطاعات الجديرة بالاهتمام والتي يمكن لها أن تشكل الأساس السليم للتطور، كما كانت النظرة إلى المؤسسات الخدمات عادة أنها منظمات هامشية لذلك لم تحظ بالاهتمام الكافي أما وفي ظل اقتصاد المعرفة وعصر العولمة فقد تعاضم دور صناعة الخدمات في التنمية الاقتصادية وهذا من خلال خلق فرص العمل، زيادة الدخل القومي، المساهمة في إعادة توزيع الثروة وكذلك بناء وخلق قطاعات اقتصادية متعددة .

لقد أصبحت الجودة حاليا تكتسي جانبا كبيرا من الأهمية نظرا للإرتباطها بجميع أوجه النشاطات الانسانية وذلك لأن الاهتمام بها أصبح ظاهرة عالمية ولقد شهد هذا المجال تطور باهر حيث أصبحت الجودة اليوم الوظيفة الأولى في الكثير من المؤسسات وفلسفة ادارية وأسلوب حياة في ظل محيط الشيء الثابت فيه أنه شديد التغير وهذا ماجعل الاهتمام بجودة الخدمات أمر أكثر صعوبة وتعقيد من الاهتمام بجودة السلع .

إن الجودة في المؤسسات الصحية تعتبر أسلوبا ومنهجيا سليما للارتقاء، وتقديم خدمات صحية متميزة وذلك من أجل تلبية متطلبات المرضى وكسب رضائهم والاستفادة من الموارد المتاحة على أكمل وجه وهذا نتيجة لما عرفته السنوات الاخيرة من الزيادة الكبيرة والإقبال المتزايد بصورة مستمرة في أعداد المرضى المترددين على المؤسسات الصحية وهذا راجع لزيادة انتشار الوعي الصحي لدى أفراد المجتمع .

ب. الاشكالية المطروحة

من خلال ماتم التطرق إليه جاءت هذه الدراسة لتبين مدى رضى الزبون عن الخدمات المقدمة من طرف مستشفى سليمان عميرات بتقرت وذلك من خلال طرح الاشكالية التالية :

- إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون ؟
- وتندرج تحت هذه الاشكالية عدة أسئلة فرعية من بينها :
- ماهي أهم الأمور التي تعيق جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية ؟
- ماهي أهم الاصلاحات الواجب تطبيقها للتحقيق جودة الخدمات الصحية ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون ؟

ج. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

- تؤثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون من حيث مدى توفر واستجابة أبعاد الجودة الصحية لرضا الزبون .

الفرضيات الفرعية

- من بين الامور التي تعيق جودة الخدمات الصحية هي عدم تقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة .
- أهم الاصلاحات الواجب تطبيقها للتحقيق جودة الخدمات الصحية هي توفير الوسائل والمعدات التكنولوجية .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون .

د. أسباب اختيار الموضوع

- الرغبة الشخصية في التطرق إلى موضوع جودة الخدمات الصحية .
- تقديم الجانب النظري للجودة الخدمات الصحية وأبعادها ومدى موافقتها بالجانب التطبيقي .
- إدخال ودمج مفهوم جودة الخدمات الصحية وأبعادها في القطاع الصحي العمومي .

ي. أهمية الدراسة

- تكمن أهمية المشكلة المطروحة وكذا البعد الاستراتيجي الذي يحظى به موضوع جودة الخدمات الصحية .
- المساهمة في ضبط المفاهيم ورفع اللبس عن بعضها مثل الخدمة الصحية، جودة الخدمات الصحية
- تعتبر المنظمات الصحية من القطاعات التي يجب الاهتمام بها وذلك لارتباطها بالجانب البشري .

و. أهداف الدراسة

- من أجل معرفة واقع جودة الخدمات الصحية في المستشفى قيد الدراسة .
- وصف وتشخيص أبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفى قيد الدراسة .
- التعرف على تقييم الزبون للجودة الخدمات الصحية في المستشفى قيد الدراسة .
- معرفة واقع جودة الخدمات في القطاع الصحي العمومي .

هـ. حدود الدراسة: اقتصرت الدراسة على جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسات محل الدراسة وأثرها على رض

المريض الحدود الزمنية: امتدت الفترة الزمنية للدراسة من 01مارس 2015 إلى غاية 30مارس 2015

الحدود المكانية: تمت الدراسة التطبيقية في المستشفى العمومي سليمان عميرات بتفرت .

ي. منهج الدراسة: بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة وللإجابة على إشكالية البحث المطروحة اعتمادنا على المنهج الوصفي في الشق النظري للدراسة والمنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف وتفسير وتحليل متغيرات الدراسة والوقوف عليها وهذا باستخلاص الجانب النظري لأهم الدارسات والأطروحات والمقالات العلمية التي تناولت الموضوع كما اعتمدنا على أسلوب المقابلة والملاحظة وكذلك توزيع الاستمارات على المرضى وذلك في الجانب التطبيقي .

صعوبات الدراسة

- صعوبة إجراء الاستبيان والمقابلة وخاصة مع المرضى .
- صعوبة استخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

هيكل البحث: بغية الإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا دراستنا إلى قسمين حيث تطرقنا في الفصل الأول والذي يندرج تحت الإطار النظري لجودة الخدمات الصحية ورضا الزبون تم التطرق إلى بعض المفاهيم المتعلقة بالخدمة الصحية وكذلك جودة الخدمة الصحية كما تم التطرق إلى رضا الزبون والتعرف على طرق قياسه هذا بالنسبة للمبحث الأول أما المبحث الثاني فتم التطرق إلى الدراسات التي عالجت موضوع الدراسة وتم من خلالها التطرق إلى أهم أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة .

أما في الفصل الثاني قمنا بعرض الدراسة التطبيقية، فتطرقنا في المبحث الأول إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة أما عن المبحث الثاني فتم عرض أهم النتائج وتفسيرها .

الفصل الأول
الأدبيات النظرية
و الدراسات السابقة

تمهيد

يشهد العالم الحديث اليوم متغيرات حديثة في جميع الميادين سواء كانت اقتصادية ،سياسية ،اجتماعية وغيرها كما فرضت العولمة حرية انتقال الراس المال المادي والبشري فضلا عن المعلومات دون أن تكون هناك أي قيود حد من هذه الحرية حتي أصبح العالم قرية صغيرة مما دعي الكثير من المستفيدين وأصحاب الاهتمام بقطاع الخدمات إلى البحث عن مؤسسات خدمية تشتهر بجودة الخدمات التي تقدمها .

لذلك تسعى الكثير من المنظمات ومنها المستشفيات للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها حتي تصل لدرجة التميز الذي يعد مثالا يتوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء إذا تقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها ،ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها استراتيجية مهمة تساعد المستشفيات وغيرها على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للزبائن وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم المعلنة وغير المعلنة .

لذلك سنخصص هذا الفصل للدراسة إحدى القطاعات الخدمية الهامة ، وهي القطاع الصحي وهذا بالتركيز على بعض المفاهيم ومنها مفهوم الخدمة الصحية، أنواعها وكذا خصائصها كما سنتطرق الى مفهوم الجودة ، و أبعادها وقياسها والعوامل المؤثرة في الجودة كما سيتم التطرق إلى مفهوم رضا الزبون ، طرق قياسه وذلك من خلال مبحثين، يتناول المبحث الأول الأدبيات النظرية أما المبحث الثاني للدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع الدراسة.

المبحث الأول : عموميات حول جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون

تعتبر الخدمات الصحية من الخدمات التي تعني بصحة الفرد والمجتمع ، وتكمن أهميتها كأحد القطاعات الاجتماعية لذا يجب الاهتمام بجودتها لتحقيق رضا الزبون .

المطلب الأول : عموميات حول جودة الخدمات الصحية

تلعب جودة الخدمات الصحية دورا مهما في تصميم الخدمات الصحية وتقديمها ، فهي ذات أهمية كبيرة لكل من مقدمها (المؤسسات الصحية)، ومستهلكيها(المريض) نظرا لتعلقها بصحة الانسان كما أن تحقيق الجودة في الخدمات الصحية بشكل مستمر يضمن نجاح المؤسسة الصحية على المدى الطويل .

الفرع الأول : مفهوم الخدمات الصحية

تعد الخدمات الصحية عنصرا مهما لكونها مرتبطة بحياة الانسان وصحته من هنا وجب على المؤسسات الصحية الاهتمام بالرعاية الصحية للمواطنين، وهذا من خلال السعي نحو تطوير الخدمات الصحية وتزويد المؤسسات بكل ما هو جديد في مجال التقنية الطبية والخبرات العلمية، إيماننا بأهمية الصحة كعنصر أساسي في بناء مواطن معافى يكون قادر على خدمة مجتمعه ووطنه في مختلف المجالات.

تعريف الخدمة

يعرفها فيليب كوتلر و بيرنارد دوبوا Philip kotlr & Bernard Dubois الخدمة بأنها: "كل نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها طرف لأخر وهي أساسا غير ملموسة¹ .

أما stanton فعرفها على أنها "هي النشاطات غير الملموسة والتي تحقيق منفعة للزبون أو العميل وليس بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أي أن إنتاج كعينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية² .

من خلال هذه التعاريف نستنتج خصائص الخدمة بصفة عامة (الطابع الغير ادي للخدمة , وجود علاقة تداخل بين منتج ومقدم الخدمة ومستهلكها ، الزبون يمكنه المساعدة في إنتاج الخدمة التي يستهلكها ، تزامن عمليتي الانتاج والاستهلاك,

¹ - Philip Kotler, **Marketing Management**, Prentice – Hall International Inc, 8^{eme} edition, 2003, P, 246

² - بشير عبد العلق، حميد عبد النبي الطائي، الخدمات "مدخل إستراتيجي، وظيفي، تطبيقي دار زهران للنشر والتوزيع، ط1، عمان 1999، ص37

الخدمة غير متجددة بنفس مستوي الأداء ، تقييم الخدمة يكون حسب النتائج وطريقة التقديم ، خاصة عدم التملك للخدمة)¹.

-**تعريف الصحة** : يعرفها بروكتر perkins على أنها "على أنها حالة من التوازن النسبي لوظائف الجسم ,وأن حالة التوازن تنتج تكيف الجسم مع العوامل الضارة التي يتعرض لها وأن تكيف الجسم عملية ايجابية تقوم بها قوي الجسم للمحافظة على توازنه يمكن أن يرتبط بساعة أحيانا² .

1- تعريف الخدمة الصحية "الخدمات العلاجية ,الإستشفائية والوقاية التي يقدمها أحد أفراد الفريق الطبي إلى فرد واحد أو أكثر من أفراد المجتمع³ .

2- أنواع الخدمات الصحية

تنقسم الخدمات الصحية الى مجموعة من الانواع من بينها⁴ .

خدمات طبية مرتبطة بصحة الفرد: وتتعلق بالتشخيص والعلاج وتؤدي عبر الاقسام الاتية (قسم الامراض الداخلية ، قسم امراض الجراحية، قسم أمراض الرأس وأمراض النساء،قسم التخدير والإنعاش) .
خدمات طبية مساعده: وتشمل كل مايتعلق بالرعاية السريرية داخل المستشفى ويندرج ضمنها (خدمات التمريض , خدمات الصيدلية).

الرعاية الصحية : تهدف الرعاية الطبية إلى تعزيز وتشجيع المستوى الصحي للأفراد والجماعات بالجوانب الجسدية والنفسية والعقلية .

خدمات الصحة البيئية : هي خدمات صحية وقائية تقيه من الامراض كاللقاحات وخدمات الرقابة الصحية على متاجر الغداء .

الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمات الصحية

قبل التطرق الى تعريف جودة الخدمات الصحية وجب علينا التطرق الى تعريف الجودة بصفة عامة :

-**تعريف ISO** : "الجودة هي قدرة مجموعة من المميزات الجوهرية على إشباع الحاجات"⁵ .

¹ - أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة TQM في المؤسسات الخدمية مجلة الباحث، جامعة ورقلة العدد '04' 2006 ص08

² - أمين مزاهرة، الصحة والسلامة العامة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1 عمان، 2000، ص13

³ - عبد الحميد شاعر، الرعاية الصحية الاولية، دار البازوري، ط1 عمان، 2000، ص11

⁴ - فريد كورتل، تسويق الخدمات، كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط1 الجزائر 2009، ص، 318-319

⁵ - Bergenhegouwen.et autres .100 Questions pour comprendre et agir les normes iso 9000 Imprimerie chirat.france 2003,P31

كما قد عرفها "Joseph Juran" بأنها هي الملائمة للغرض أو للاستعمال أي أن السلع والخدمات يجب أن تلي احتياجات مستخدميها¹ .

ويتطلب وضع تعريف الجودة وجود ثلاث مجموعات من الأبعاد لجودة:

البعد الفني: والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة .

البعد الوظيفي (غير الفني) وهو عبارة عن عبارة عن ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والزبون .
الامكانيات المادية: وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة² .

1 تعريف جودة الخدمات الصحية

للجودة الخدمات الصحية عدة تعاريف من بينها :

حسب الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد مؤسسات الخدمات الصحية JCAH "جودة الخدمة الصحية هي عبارة عن درجة الالتزام بالمعايير الحالية والمتفق عليها للمساعدة في تحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة من الخدمة أو الاجراء العلاجي أو التشخيصي"³ .

كما عرفت جودة الخدمات الصحية "هي تعظيم الرضا لدى المستهلك المريض أولا وأخير بغض النظر عن ما إذا كانت المؤسسات الصحية قد حققت الربح أو الخسارة في تطبيقها لأنظمة وفعاليات الخدمة الصحية"⁴ .

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمات الصحية على أنها :

- معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة ؛
- الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكا تم للأداء الفعلي لها ؛
- أن المستفيدين يحكمون على جودة الخدمة من خلال مقارنة الخدمة التي يتلقونها فعلا مع الخدمة التي يتوقعون الحصول عليها .

¹ - أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة TQM في المؤسسات الفندقية في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة أعمال، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2007، ص4

² - قاسم نايف علوان الخياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق والتوزيع، ط1، عمان الاردن، 2006، ص91

³ - صفاء محمد هادي الجزائري، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية، دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام، البصرة، ص14

⁴ - عبد الستار العلي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسير، الاردن، 2008، ص85

⁴- ردينة عثمان يوسف، التسويق الصحي والاجتماعي، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص25

تطور جودة الخدمات الصحية: عرفت جودة الخدمات الصحية عدة تطورات من بينها . 4

- في عصر الملك حمورابي في بابل سنة 3000 قبل ميلاد المسيح عليه السلام كانت الجودة تعنى استبعاد الأخطاء، والذين يقترفون الأخطاء يتعرضون للعقوبات؛
- في أوائل القرن السابع الميلادي ازدهرت الحضارة الإسلامية بما ادخله النبي محمد صلى الله عليه وسلم من أفكار جديدة والتي أظهرت بأن الجودة تعني الاتقان مصدقا لقول الرسول صلى الله عليه وسلم "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه"؛
- في أواسط القرن التاسع عشر مع ظهور أعمال (فلورانس) الممرضة التي أدخلت فكرة قياس الأداء؛
- قام (دونا بيداف) عام 1966 بإدخال نموذج لقياس الجودة القائم على نظرية النظم البسيطة ولقد وصف النظام على أنه يتكون من ثلاثة مكونات هي (البنية والعملية والنتيجة) ونتيجة لزيادة الاهتمام بجودة الخدمات الصحية فإن تطور مفهوم الجودة من الاهتمام من النتيجة إلى البنية؛
- إنشاء اللجنة الأمريكية المشتركة لاعتماد المستشفيات عام 1952 والتي تسمى في الوقت الراهن باسم اللجنة المشتركة لاعتماد مؤسسات الرعاية الصحية؛
- في السبعينيات من القرن العشرين تحول الاهتمام من المعايير المتعلقة بالبنية إلى المعايير المتعلقة بالعملية؛
- في الثمانينات أخذ قطاع الرعاية الصحية يبحث عن طريق لقياس الجودة وتطويرها

الجدول رقم 1.1 : يوضح ابعاد جودة الخدمات الصحية

الأمثلة	معايير التقييم	البعد
ثقة عالية لدى المرضى بأن حياتهم بين أيدي أمينة .	دقة السجلات المعتمدة في ادارة المؤسسة الصحية المواعيد الدقيقة في الاجراءات الطبية	الاعتمادية
وصول وصول سيارات الاسعاف خلال دقائق معدودة . غرف العمليات جاهزة كليا ولكل الحالات	تقديم خدمات علاجية فورية . استجابة سريعة لنداءات الطوارئ الخارجية . العمل على مدار ساعات اليوم .	الاستجابة
المعاملة الحسنة للمرضى تدريب ومهارات عالية في الأداء	سمعة ومكانة المؤسسة الصحية عالية المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والشبه الطبيين تميز العاملين بدرجة عالية من الانسانية	التأكيد
الممرضة بمثابة الأم الحنون النظر إلى للمريض بأنه دائما على حق	اهتمام شخصي بالمريض الإصغاء الكامل للشكوى	الجمالة

نظافة الغرف وأماكن العلاج نوعية الطعام جيدة	الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة أماكن الانتظار والاستقبال المناسبة	اللموسية
--	--	----------

المصدر: ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 213.

2. أبعاد الخدمات الصحية

من خلال الجدول السابق نستخلص تعريف للأبعاد جودة الخدمات الصحية:¹

2-1 بعد الاستجابة Responsiveness: يرى (Lovelock, 1996, 456) بأن الاستجابة تعني قدرة مقدم الخدمة

وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم .

2-2 بعد الاعتمادية Reliability: يرى (Cronin & Tylor, 1992) بأن الاعتمادية تعني قدرة مقدم الخدمة

الصحية (الطبيب ، المحلل ، الممرض ، وغيرهم) على أداء الخدمة الصحية التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها ، فضلاً عن تقديمها بدرجة عالية من الدقة والصحة.

3-2 بعد الضمان Assurance: يرى (البكري ، 2005 ، 212-213) فقد أطلق عليه تسمية التأكيد ويقصد بها

السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة ويمثل هذا البعد (19%) كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى . ومن معايير تقييم جودة الخدمة الصحية بموجب هذا البعد الآتي : سمعة ومكانة المستشفى عالية ، المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والملاك التمريضي ، الصفات الشخصية للعاملين

4-2 بعد اللاموسية Tangibles: ذكر (Chia-Ming, et.al., 2002, 5) أن اللاموسية تشير الى مظهر

التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال .

5-2 بعد التعاطف (الجوانب الوجدانية): يرى كل من (Parasuraman, Empathy) يشتمل بعد التعاطف

على المتغيرات الآتية : اهتمام العاملين في المنظمة بالمستفيدين اهتماماً شخصياً ، تفهم العاملين في المنظمة لحاجات المستفيدين ، ملائمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع المستفيدين ، وحرص المنظمة على المصلحة العليا للمستفيدين ، والدراية الكافية باحتياجات المستفيدين.

¹ - أحمد الطويل، ألاء حسيب الجليلي، رياض جميل وهاب، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية، دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى، 2008-2009، ص 7-8.

العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية: هناك عدة عوامل تؤثر في جودة الخدمات الصحية نذكر منها ¹.

أ- تحليل توقعات الزبون (المريض): منتج أو مقدم الخدمة الصحية , سواء كان القطاع العام أو الخاص , بحاجة إلى البحث عن توقعات المستفيدين منها ومحاولة فهمها وبالتالي العمل على تلبيتها .ويمكن التمييز بين المستويات المختلفة للخدمة المقدمة وذلك من حيث جودتها والتي نذكر منها :

1-الجودة المتوقعة:ذلك المستوى من الجودة التي يرى المريض ضرورة توفرها في الخدمة المقدمة له , علما بأن هذا المستوى يصعب تحديده , وبالتالي تحقيقه في أغلب الاحيان بسبب اختلافه من شخص إلى لأخر ومن مريض إلى لأخر وذلك تبعا لعدة عوامل منها طبيعة المرض وحاجاته العلاجية .

2-الجودة المدركة :وتتمثل في ذلك المستوى من جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة الصحية وتراها ضرورية ومناسبة للحالة المعالجة ويختلف مستوى هذه الجودة تبعا لطبيعة المؤسسة الصحية عامة أو خاصة والإمكانيات والقدرات المادية والبشرية التي تملكها .

3-الجودة المعيارية : تعني ذلك المستوى من جودة الخدمة الذي يتوافق والموصفات المحددة للخدمة .

4-الجودة المحققة :وتتمثل ذلك المستوى من جودة الخدمة التي اعتادت المؤسسة الصحية تقديمه للمرضى ².

ب-تحديد جودة الخدمة الصحية : وتتمثل في تحديد وتوصيف المناسب للخدمة قصد ضمان تحقيق مستوى الجودة المرغوبة والمطلوبة في الخدمة الصحية المقدمة .

ج-إدارة توقعات الخدمة : من المهم بالنسبة للمؤسسات الصحية ,العمومية والخاصة بدرجة أكبر , التحسب والاستعداد لموجهه وتوقعات الزبائن لجودة الخدمة الصحية المقدمة أو التي ستقدم وهنا يكون من الضروري للقائمين على شؤون المؤسسة الصحية العمل وبشكل جدي على الاتصال والتواصل مع المرضى داخل المؤسسة .

د- أداء العاملين : تحديد مواصفات الخدمة الصحية والتزام الادارة بمسار الجودة لبلوغ الجودة الشاملة , ولا شك بأن الاداء الجيد أو المتميز سوف لن يتحقق إلا من خلال التكوين والتدريب للعاملين بمختلف التخصصات وفي مختلف المستويات من أجل اكتساب معارف جديدة وتطوير المهارات في كيفية التعامل مع المرضى .

ه- إدارة توقعات الخدمة الصحية : إن من المهم أن تتوقع إدارة المؤسسة الصحية تقييم المستهلكين (المرضى) للجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم أو التي ستقدم في فترة لاحقة ولا بد أن تكون هذه التوقعات عقلانية .

¹ - فهيمة بديسي، بلال زويوش مداخلة، جودة الخدمات الصحية⁴ الخصائص، الأبعاد والمؤشرات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011، ص07.

1 - ثامر ياسر البكري، مرجع سابق، ص203

قياس جودة الخدمات الصحية من منظور الزبون

تتعلق جودة الخدمات الصحية بمدى مطابقتها جودة هذه الخدمات باحتياجات وتوقعات المرضى ومن بين الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات الصحية:¹

مقياس عدد الشكاوي : تعتبر المرضى خلال فترة زمنية معينة مقياسا هاما عن مستوى أداء الخدمات فيما أن تكون في مستوي يتطلعون عليه أو أنها تقدم دون المستوي .

مقياس الرضا : وهو أكثر الطرق أكثر استخداما لقياس اتجاهات المرضى نحو جودة الخدمات الصحية خاصة بعد حصولهم على هذه .

مقياس القيمة : ويعتبر أحد المقاييس الحديثة لقياس جودة الخدمات مادام العلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة فكلمما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة قياسا بالسعر كلما زادت القيمة المدركة للعملاء وبالتالي زاد إقبالهم على الخدمة الصحية والعكس صحيح وعليه من مصلحة المنظمة إتخاذ الطرق الكفيلة من أجل زيادة الخدمة المدركة لخدماتها وبالشكل الذي يؤدي إلى تخفيض سعر الحصول العميل على الخدمة .

مقياس الفجوة : ويكون بمقارنة توقعات المرضى بشأن الخدمة وادراكهم لمستوى الخدمة بالفعل ، ويمكن صياغة ذلك في المعادلة التالية :

جودة الخدمة = التوقعات - الاداء الفعلي

ومن بين الفجوات الموجودة بين التوقعات والادراكات مايلي²:

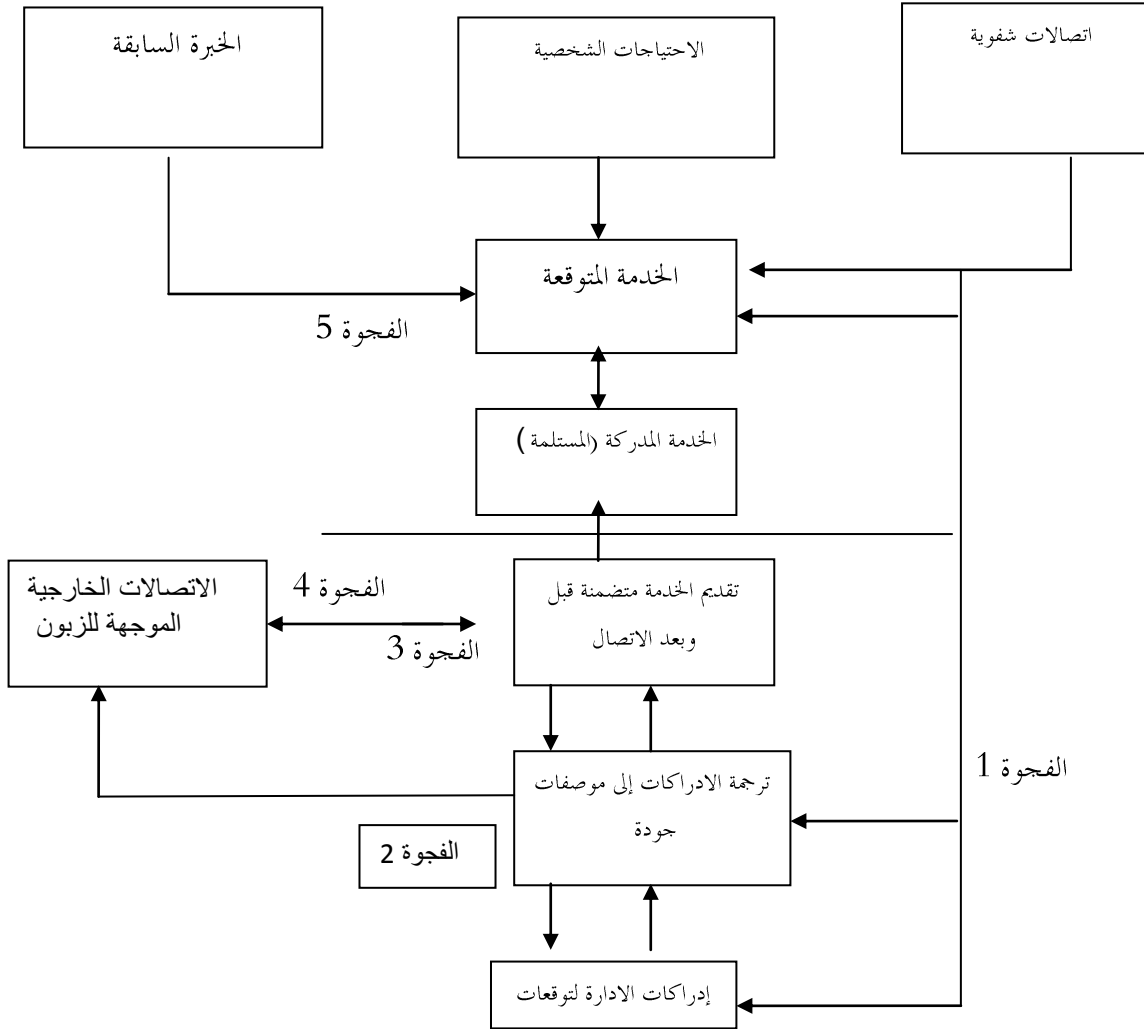
1. الفجوة بين توقعات الزبون وتصور الادارة : فالادارة قد لا تمتلك التصور الصحيح عما يريده الزبائن فقد تفكر ادارة المستشفى بأن المرضى يريدون طعاما افضل إلا أنهم يهتمون أكثر بمدى استجابة الممرضين ؛
2. الفجوة بين تصور الادارة وميزان جودة الخدمة : فقد يكون لدى الادارة تصور صحيح لرغبات الزبائن إلا أنها لاتضع قياس لأداء معين، فقد تطلب إدارة المستشفى من الممرضات تقديم خدمات سريعة دون تحديد نوع هذه الخدمات مما يخلق فجوة في مجال تقديمها؛

¹ - قدور بن نافلة، مزريق عاشور، مداخلة بعنوان، إدارة الجودة الشاملة لضمان جودة الخدمات الصحية في المستشفيات، إدارة الجودة الشاملة و تنمية أداء المؤسسة، جامعة الطاهر مولاي- سعيدة، ديسمبر، 2010، ص14

² - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دارالميسرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص102

3. الفجوة بين خصائص جودة الخدمة وتقديمها : حيث يمكن للعاملين ان يتلقوا تدريباً محدد أو أن يقدموا بأعمال تفوق طاقاتهم أو أنهم غير قادرين أو غير راغبين في تحقيق ما مطلوب منهم أو قد يعترضون على قياسات معين كالاستماع للزبائن بشكل مطول مما يضعف من تقديم الخدمة بالشكل المطلوب والنوعية المطلوبة ؛
4. الفجوة بين القيام بالخدمة والاتصالات الخارجية : حيث تتأثر توقعات الزبائن بالتصريحات التي يدلي بها ممثلوا المستشفى واعلانه؛
5. الفجوة بين الخدمة المتصورة والخدمة المتوقعة : حيث تظهر الفجوة عندما يقيس الزبون اداء بطريقة مختلفة ولا تكون نوعية الخدمة كما كان يتصور

الشكل رقم 1.1 : يوضح نموذج مفاهيمي لجودة الخدمة (نموذج تحليل الفجوة)



المصدر : قاسم نايف علوان الحياوي، مرجع سبق ذكره، ص101

قياس الجودة المهنية (الصحية)¹

المقياس الهيكلية (البنية): تشمل التنظيم والتسهيلات المتاحة في المستشفى

مقياس الإجراءات (العمليات): هو تتابع خطوات العمل لتقديم أو وصول الخدمة الصحية وهي التي تسبب في الوصول إلى

نتائج رعاية الصحية ومن المؤشرات التي يتم استخدامها في ذلك في ذلك مايلي :

الحالة الصحية العامة: والتي يعبر عنها بمجموعة من المقاييس مثل معدل الوفيات.

مؤشرات النواتج لأمراض بالتحديد: وذلك بما تشمله من معدلات الوفيات لأمراض معينة أو وجود أعراض معروفة مصحوبة

بالمريض أو معوقات سلوكية مرتبطة بأمراض معينة.

كما نشير إلى ضرورة وجود نظام معلومات بالمؤسسات الصحية تحدد من خلال الاجراءات الفعلية بجمع وتحليل وتوزيع

المعلومات من أجل اتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب

المطلب الثاني: أساسيات حول رضا الزبون

يعد مفهوم رضا الزبون من المفاهيم التي أثارت اهتمام الكثير من الباحثين والمهتمين بشؤون الإدارة والتسويق , وذلك

لإدراك العديد من المنظمات في العالم أن سبب تميزها قائم على أساس احترام الزبون والعمل على إرضائه .

تعريف رضا الزبون: قدمت عدة تعاريف لرضا الزبون نذكر منها مايلي:

الرضا " هو مستوي من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الاداء المدرك وتوقعاته"²

يعرفه kotler: بأنه "هو ذلك الشعور الذي يوحى للزبون السرور أوعدم السرور الذي ينتج عند مقارنة أداء المنتج الملاحظ

مع توقعات الزبون"³ .

من خلال التعاريف السابقة الذكر نستنتج بأن الرضا مقترن بالأداء المدرك للزبون فكلما كان الأداء المدرك أكبر من

توقعاته فإن الزبون يكون رضا عن الخدمات المقدمة له بشكل كبير .

¹ ديون عبد القادر، دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية، مجلة الباحث، العدد11، جامعة ورقلة، 2012، ص219

² - محمد فريد الصحن، قراءات الإدارة التسويق، دار الجامعة، ط1، مصر ، 2002، ص71.

³ - يوسف حجيم سلطان الطائي وهشام دباس العبادي ، مرجع سابق، 2009، ص221.

قياس رضا الزبون¹

إن قياس رضا الزبون يعتبر مهم بالنسبة لأي منظمة لأنه يعبر عن مدى نجاح إدارة المنظمة في التعامل مع عملائها وفي تسويق منتجاتها وخدماتها وتوجد عدة وسائل وطرق لقياس رضا الزبون ومن بينها:

أنظمة الشكاوي والمقترحات الشكاوي: في ظل هذا النظام تشجع المنظمة الصحية العملاء على التقدم بمقترحاتهم عن أي مجالات لتطوير وتحسين الخدمة وحتى عناصر الميزج التسويقي الصحي , ومن خلال نظام الشكاوي والمقترحات يمكن أن نحول الأشخاص الغير راضين عن المنظمة إلى أشخاص لديهم ولاء للمنظمة وإلى خدماتها .

بحوث قياس رضا العميل: وهو أن تقوم المنظمة الصحية من فترة لأخرى بإجراء بحوث لإجراء لقياس رضا العميل عن خدماتها ورغبته بالاستمرار في التعامل معها مستقبلا من عدمه وهذا من خلال تصميم قائمة للاستقصاء للزبائن . ويكون ذلك من خلال مقياس مدرج يمثل مستويات جودة الخدمة .

متطلبات الاداء: وفقا للمتطلبات الاداء والتي هي باتجاه فإن مستوى الرضا العميل يتناسب طرديا مع درجة تلبية هذه المتطلبات فكلما كانت درجة تلبية هذه المتطلبات عالية كلما كان مستوى الرضا عالي والعكس بالعكس وهذه المتطلبات يطلبها العميل بصراحة .

المتطلبات الجاذبة: إن هذه المتطلبات تحتل مكانة أكبر درجة من التأثير على درجة رضا العميل وحسب طبيعة هذه المتطلبات فإنها غير معبر عنها من قبل العميل , إن الوفاء بهذه المتطلبات بدرجة معينة يعطي العميل درجة أكبر من الرضا الوظيفي

أهمية قياس رضا الزبون

تعرض المنظمات الحكومية للكثير من الصعوبات في تحقيق رضا العملاء , ويتأثر رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم , سلبيا وإيجابا , بالخبرات السابقة والانطباع المتكون لديهم من خلال ما يسمعه كل منه من غيره أو من وسائل الاعلام ومن هنا فإن وجود معلومات كافية عن العملاء ومعلومات مرتدة منهم عن مدى رضاهم عن الخدمة ويشير جون برات إلى ما يمكن قياسه يمكن عمله فمع عدم قياس النتائج يصبح من الصعب تحديد النجاح من الفشل ومن ثم لا نستطيع أن نكسب تأييد العامة , ولعل من أهم دوافع قياس العملاء يتمثل في الطلب المتزايد على تحسين وتطوير الخدمات في القطاع الحكومي وكذلك ارتباط الجودة بالرضا , فالجودة تتطلب عمل الاشياء بطريقة صحيحة ومن أول مرة , وللوصول إلى تحقيق التميز ورضا العملاء ينبغي من القيادة الادارية للمؤسسات الحكومية تحديد متطلبات المستفيدين والسعي إلى تحقيقها وكذلك ضمان التحسين المستمر.²

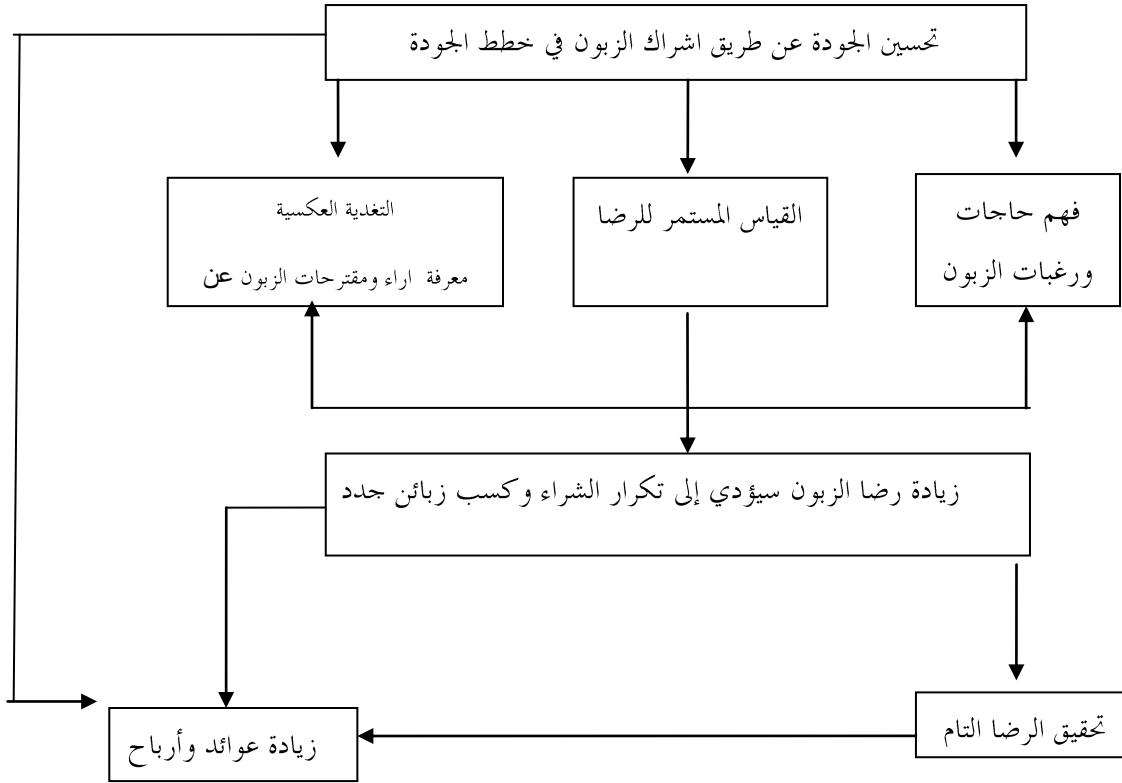
¹ - عائشة عتيق، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق دولي، غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، 2011-2012، ص112.

² مروان جمعة درويش، أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، مؤتمر الدولي الدولي للتنمية في القطاع الحكومية، المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة في تطوير المنظمات، نوفمبر، جامعة القدس، 2009، ص08

الدور الاستراتيجي لرضا الزبون في الجودة

من خلال هذا الجدول سيتم التعرف على دور الزبون في جودة الخدمات .

شكل رقم 1.2 : يوضح الدور الاستراتيجي لرضا الزبون في الجودة



المصدر : يوسف حجيم سلطان الطائي وهشام دباس العبادي، مرجع سابق، 2009، ص246

من خلال الشكل السابق حيث يتضح بان عملية تحسين الجودة غالبا يكون مصدرها الاساسي هو الزبون ويمكن التعديل في خطط الجودة وحسب تصورات وآراء الزبون هذا يجتزم على المنظمة من دراسة معمقة لفهم حاجات الزبون وأيضا استخدام الوسائل الخاصة بقياس رضا الزبون ومعرفة اسباب التذني إذا كانت هناك أسباب ومعالجتها

وأيضا الاعتماد على الآراء والمقترحات من الزبائن وكسب عن المنتجات التي يتم طرحها بدوره سيحقق زيادة في الحصة السوقية وزيادة عوائد المنظمة وأرباح نتيجة الاحتفاظ بالزبون وهنا أصبح دور استراتيجي للجودة في تحقيق رضا الزبون

المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية

المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع

من خلال هذه المطلب سيتم التعرض لبعض الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمات الصحية وكذا رضا الزبون وهناك العديد من الدراسات العربية والمحلية التي أحاطت بموضوع الدراسة ومن بينها :

الفرع الأول:الدراسات الوطنية :

دراسة سويسي دلال نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظام المعلومات ومراقبة التسيير ،جامعة ورقلة ، 2011-2012 هدفت هذه الدراسة إلى محاولة إبراز الاسلوب الامثل للتعامل مع المعلومات والعمل على تدنية تكاليف المؤسسات الصحية ، كما هدفت إلى تقييم مدى تبني قطاع الخدمات العمومية لهذه المفاهيم والتقنيات أي دراسة الوضعية الخالية للمؤسسة العمومية الاستشفائية ومن أجل تحقيق هذه الاهداف قامت الباحثة بتوزيع استبيان على عينة مكونة من 40عامل بالمستشفى ومن خلال هذه الدراسة توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج من بينها :

✓ أغلب عمال المستشفى يستخدمون أنظمة معلومات في عملهم إلا أنها يدوية وهذا مايعكس التأخر الملحوظ في عمليات استخدام نظم معلومات آلية في مجال الاعمال الادارية ؛

✓ عدم اهتمام المستشفى بأهمية قياس رضى المرضى على الخدمات المقدمة لهم .

رغم توفر المعدات المتطورة تقنيا إلا أن المستشفى يشهد عدم استغلال هذه المعدات لاستخدام تقنية الطب عن بعد ومنه ارتفاع تكاليف نقل المرضى إلى مستشفيات أخرى .

دراسة عتيق عائشة بعنوان "جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل

شهادة الماجستير، تخصص تسويق، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، 2011-2012 بلقايد -تحت الاشكالية الاتية " ماواقع

جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية وما مدى تأثيرها على رضا الزبون" ومن أجل حل هذه

الاشكالية تم الاعتماد على الملاحظة الشخصية كما قامت الباحثة بتوزيع استبيان على عينة عشوائية طبقية مكونة من 110

مكون من 111 فرد وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها :

✓ يقوم المستشفى بتسهيل إجراءات العمل قدر الإمكان وهذا لضمان وسهولة تقديم الخدمة الصحية .

✓ أن العوامل مثل العمر والجنس والمستوى الاجتماعي وغيرها تعتبر عوامل تؤثر على نسبة رضائه فالمرضى الكبير في

السن أكثر رضاء من الصغير وذلك أنه عاصر تطور الخدمات الصحية .

- ✓ اتضح أن معظم المرضى غير راضين على الخدمات المقدمة من ناحية بعد الملموسية ، ويعزز ذلك النقص الواضح في عامل النظافة ، عدم توفر الاجهزة الطبية والمعدات التقنية الحديثة .
- دراسة نجاة صغيروا تقييم جودة الخدمات الصحية مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسير المنظمات جامعة الحاج الخضر باتنة، 2011-2012 تحت الاشكالية ، ، حيث تهدف الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة الصحية المقدمة ورضا الزبون ، وكذلك التعرف على تقييم الزبائن للمستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة لهم . ومن اجل تحقيق هذه الاهداف قامت الباحثة باختيار عينة بطريقة عرضية حيث بلغت حجم العينة 100 مريض ووزعت عليهم استبيان ومن أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة :
- يقيم أفراد عينة الدراسة الخدمات الصحية المقدمة لهم من ناحية كل معيار من معايير جودة الخدمة تقييما ايجابيا .
- ✓ وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو كل معيار من جودة الخدمة الصحية والرضا عن الجودة الكلية ؛
- ✓ أكثر المعايير تأثير على الرضا الكلي للجودة الصحية هما الملموسية والتعاطف ؛
- ✓ يجب أن تصمم الخدمات وفقا لتوقعات المرضى لان هذا يعتبر حجر الزاوية في تطوير الخدمات .
- دراسة واله عائشة بعنوان "أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون " مذكرة تدخل ضمن استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير تخصص تسويق جامعة الجزائر ، 2010- حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء وإلقاء نظرة حقيقية على الواقع الملموس للصحة في الجزائر لاسيما في الجزائر كما هدفت إلى إبراز مدى حاجة المؤسسات الصحية لتبني مدخل الجودة في خدماتها ، ومن أجل تحقيق هذه الاهداف قامت الباحثة بتوزيع استبيان مكون من 200 فرد ، و من اهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة :
- ✓ أن المؤسسات الصحية تمارس الانشطة التسويقية وهي غير مدركة لذلك .
- ✓ جودة الخدمات الصحية تخضع في العادة لرأي المريض ويعتمد رأي المريض على مجموعة من المتغيرات أهمها وقت الحصول على الخدمة ، ومكان الخدمة .
- ✓ عدم اعتماد مستشفى عين طاية لنظام مفهوم الجودة الشاملة انعكس على مستوى التناسق بين المستويات الادارية .
- دراسة زوزو فاطمة الزهراء بعنوان "دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون " مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر فرع العلوم التجارية تخصص تسويق خدمات 2010-2011 جامعة ورقلة ؛ حيث هدفت الدراسة للوقوف على مدى الأهمية التي يحظى بها تحسين جودة الخدمة للمؤسسة عينة الدراسة وكذلك قياس العلاقة بين جودة الخدمات المؤداة في المؤسسة عينة الدراسة ومن أجل تحقيق هذه الاهداف قامت الباحثة باختيار عينة مكونة من 70 مريض وتم توزيع 50 استمارة وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين رضا الزبائن وجودة الخدمات المقدمة أي أنه كلما زادت جودة الخدمات المقدمة يزيد رضا والعكس صحيح .

دراسة الطيب جمعة ، "أطروحة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص تسويق ، جامعة الحاج لخضر، باتنة 2008-2009، حيث هدفت الدراسة إلى مراجعة الاساليب والمفاهيم التسويقية ، وإمكانية تطبيقها في المنظمات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح كما هدفت إلى تحديد إمكانية ومجالات الاستفادة من تطبيق الاساليب التسويقية في المستشفى ومن أجل تحقيق هذه الاهداف قامت بتوزيع استبيان على مرضى المقيمين بالإضافة إلى الملاحظة والمقابلة وأظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة بين عناصر المزيج التسويقي ورضا المريض غير أن قوة هذه العلاقة تختلف من عامل لآخر ، فكانت قوة هذه العلاقة مقبولة بالنسبة لجميع العوامل باستثناء عامل الترويج أثر سلبا على رضا الزبون .

الفرع الثالث:الدراسات العربية

دراسة صفاء محمد هادي الجزائري بعنوان "قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام، البصرة،2010 حيث هدفت الدراسة إلى:

التعريف على مدى اهتمام إدارة المستشفى بموضوع جودة الخدمات الصحية للمستفيد .
تشخيص أهم الشروط الواجب توفرها في الخدمات الصحية لضمان جودة عالية تحقق أعلى درجات للمستفيد .
الكشف على إبراز الصعوبات التي تواجه إدارة المستشفى .
ومن أجل هذه الدراسة قامت الباحثة بتوزيع استبيان على عينة ثم تفرغها وتحليلها للتوصل إلى النتائج المرجوة تم استخدام أداة Sevqeul

ومن أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة :

✓ لا يوجد تحديث للأجهزة والمستلزمات الطبية المستخدمة حاليا في المستشفى مسيرة للتطور الحاصل في مجال الخدمات الصحية.

✓ لم يكن هناك التزام من قبل إدارة المستشفى بعودها للمرضى في مجال الخدمات الصحية والعلاجية وتوفير البيئة بالمستوى المطلوب.

✓ ان تعاطف إدارة المستشفى مع المرضى عند تقديمهم للشكاوي كان دون المستوى .

دراسة مروان جمعة درويش بعنوان، **أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين** ، المؤتمر الدولي للتنمية في القطاع الحكومية، المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة في تطوير المنظمات، نوفمبر، جامعة القدس،2009، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين وذلك باستخدام مقياس الاداء Service performance وبأبعادها الخمسة وقد كشفت نتائج التحليل على وجود أثر للأبعاد الخمسة المكونة للمقياس الجودة على مستوى رضا المستفيدين منها، وبالتالي إمكانية استخدام مقياس الاداء كأحد المقياس المهمة للرضا المستفيدين من الخدمات الحكومية وإمكانية استخدامه لتحسين مستوى الخدمات المقدمة .

الفرع الثالث: الدراسات الأجنبية

دراسة "Charilaos and konstinons2005" بعنوان إمكانية استخدام نموذج Servqual في توقع رضا الزبائن وسلوكهم في خدمة السياحة الرياضية في اليونان ومن أجل هذه الدراسة قاموا بتوزيع استبيان على 287 فرد وحساب الفجوة بين التوقعات والادراكات واستخدامها في توقع رضا الزبائن وسلوكهم . حيث لم تتوصل النتائج إلى دعم إمكانية استخدام نموذج Servqual في الخدمات السياحية الرياضية حيث كانت نسبة التفسير للنموذج ضعيفة جدا وأوصى الباحثان بإجراء المزيد من الدراسات على قطاعات مختلفة للتعرف على قدرة مقياس على التوقع برضا الزبائن .

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والحالية

بعد عرض أهم الدراسات السابقة التي تطرقت إلى متغيرات الدراسة والمتمثلة في جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون أو أنها تتطرق إلى إحدى المتغيرين نستخلص أهم أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والسابقة :

1. الدراسة الحالية تركز على جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون بينما الدراسة السابقة ركزت على القطاع الصحي بصفة عامة ولم تركز على الجودة ولم تربطها بمتغير الرضا .
2. الدراسة الحالية تهدف إلى اكتشاف العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون بينما الدراسة السابقة تهدف إلى معرفة دور نظام المعلومات في زيادة جودة الخدمات الصحية .
3. الدراسة الحالية ركزت على عينة مكونة من 67 فرد بينما الدراسة السابقة ركزت على عينة مكونة من 200 فرد.
4. الدراسة الحالية ركزت على الجودة في القطاع الصحي بينما ركزت الدراسة السابقة على الجودة في قطاع الاتصال.
5. اعتمدت الدراسة الحالية في عملية جمع المعلومات على الملاحظة والمقابلة وتوزيع الاستبيان بينما الدراسة السابقة اعتمدت على الملاحظة وتوزيع الاستبيان .
6. تمت الدراسة الحالية في مستشفى سليمان عميرات بتقرت بينما الدراسات السابقة تمت في مستشفيات مختلفة.

أوجه التشابه: بالرغم من وجود اختلافات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة هذا لا يمنع من وجود أوجه للشبه بينهما ومن بينها :

أن أغلب الدراسات على الاستمارة في عملية جمع المعلومات كما أن أغلب الدراسات استخدمت البرنامج الاحصائي SPSS في تحليل بيانات الاستمارات .

تشابه دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في الحصول على بعض النتائج من بينها :
النقائص التي يعاني منها القطاع العمومي .

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا لهذا الفصل تعرفنا على الخدمات الصحية، جودة الخدمات الصحية كما تعرفنا على أبعاد جودة الخدمات الصحية ، ورضا المريض حيث تبين لنا من خلال هذه الدراسة، أن رضا المريض يكون من خلال تقليل الفوارق والفجوات بين الخدمات الصحية المدركة، والخدمات الصحية المتوقعة وهذا ما يسمي بالعدالة الصحية. فالمؤسسة الصحية يجب أن تعمل على تحقيق حاجات ورغبات المرضى وتلبية جميع متطلباتهم ، وهذا لا يكون إلا من خلال تطبيق أبعاد الجودة المتمثلة (الاعتمادية، الأمان الملموسية، الإستجابة، والتعاطف) فهذه الأبعاد تعد وسيلة هامة وفعالة للرفع من مستوى الخدمات المقدمة.

الفصل الثاني

الأدبيات التطبيقية

تمهيد

بعد التطرق إلى الجانب النظري الذي تم التركيز فيه على بعض المفاهيم حول جودة الخدمات الصحية أبعادها وقياسها وبعض المفاهيم الأخرى مثل رضا الزبون وطرق قياسها، سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى تقييم المرضى رضائهم عن هذه الخدمات وكذا معرفة ما إذا كانت الخدمات المقدمة لهم تتسم بالجودة أو بعدمها. حيث سيتم الربط بين الجانب النظري والواقع الحقيقي وللدراسة هذا قمنا بدراسة ميدانية على مستشفى سليمان بتقرت ومن خلال هذا سيتم عرض النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية ومناقشتها .

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة

سنحاول في هذا المبحث التعرف على الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة وذلك من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة

المطلب الأول: منهج الدراسة

الفرع الأول: أسلوب الدراسة

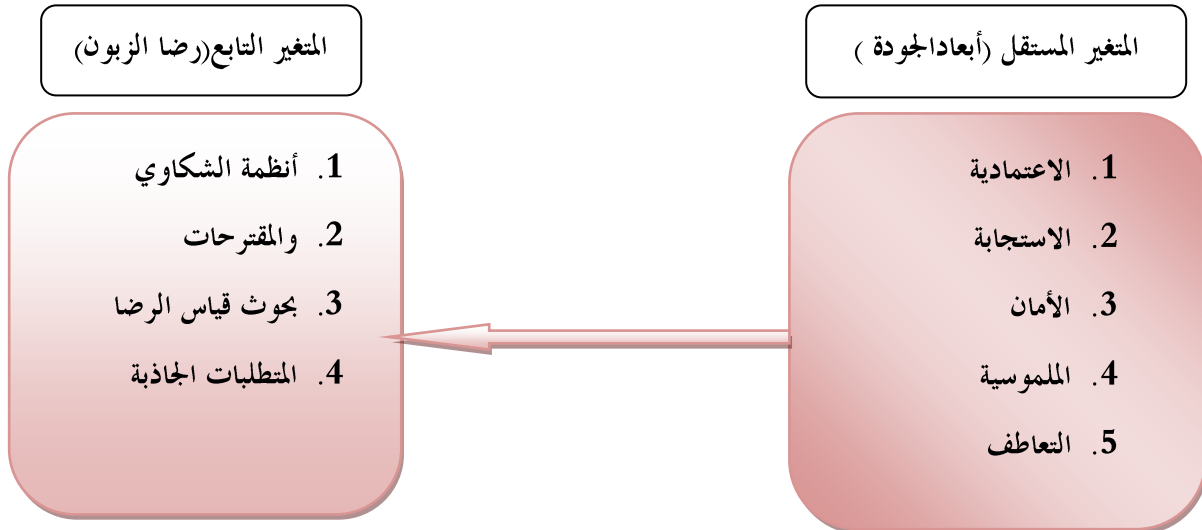
بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة وللإجابة على إشكالية البحث المطروحة والمتمثلة في مدى تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون اعتماداً على المنهج الوصفي في الشق النظري والمنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف وتفسير وتحليل متغيرات الدراسة والوقوف عليها من أجل الحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

كما تم الاعتماد على مصادر أخرى ومن بينها: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع والتي تعتبر من المصادر الثانوية ومعالجة الجانب الميداني للبحث لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث ووزعت (80) استمارة على المرضى كما استخدمنا أسلوب الملاحظة وكذا المقابلة مع المرضى وذلك لاختبار فرضيات الدراسة.

متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: ويشمل أبعاد جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية, الامان, الاستجابة, الملموسية, التعاطف)
- المتغير التابع: ويشمل الرضا (أنظمة الشكاوي والمقترحات, بحوث قياس الرضا, بحوث الجاذبة)

شكل رقم (1, 2): يوضح متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في مرضى مستشفى سليمان عميرات بتقرت ونظر لعدم استقرار المرضى تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، حيث قمنا بتوزيع 80 استمارة ونسبة 100% وذلك بمساعدة العون شبه طبي وتم استرجاع 67 استمارة، أي ما نسبته 83.75% وهي حجم عينة الدراسة والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم 1.2 : يوضح عدد الاستمارات الموزعة على المرضى بالمستشفى

البيان	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات غير مسترجعة
العدد	80 استمارة	67 استمارة	13 استمارة
النسبة	100%	83.75%	16.25%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

المطلب الثاني: أدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

في دراستنا هذه تم الاعتماد على وسائل عديدة لجمع المعلومات، ومن بينها الاستبيان الذي يعد من الوسائل المشهورة في جمع البيانات، وهو يحتوي على عدة أسئلة موجهة إلى العينة محل الدراسة من أجل الحصول على معلومات حول موضوع الدراسة حيث احتوي هذا الاستبيان على 22 عبارة بالنسبة للأبعاد جودة الخدمات الصحية ، 10 عبارات بالنسبة للرضا الزبون كما احتوي الاستبيان على بياناً شخصياً كما تم استخدام أساليب أخرى للجمع المعلومات من بينها أسلوب المقابلات مع المرضى، وكذا الملاحظة وذلك خلال فترة التبرص.

الفرع الثاني: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة بالدراسة

- من أجل تحليل نتائج الاستبيان وتفسيرها واستخلاص النتائج ، استخدمنا البرنامج الإحصائي SPSS20، وذلك بتفريغ جميع البيانات في البرنامج وتحليلها إحصائياً من خلال الأساليب الإحصائية التالية :
1. معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان .
 2. الإحصاء الوصفي لوصف المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة .

3. المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للكشف عن اتجاه أفراد العينة .

4. الانحدار الخطي لمعرفة تأثير أبعاد المتغير المستقل في المتغير التابع .

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

ستتطرق في هذا المبحث لعرض أهم النتائج المتحصل عليها و أيضا مناقشتها وذلك بعدما تعرفنا على مجتمع الدراسة وكذا عينة الدراسة و الأدوات المستخدمة في تحليل الدراسة .

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

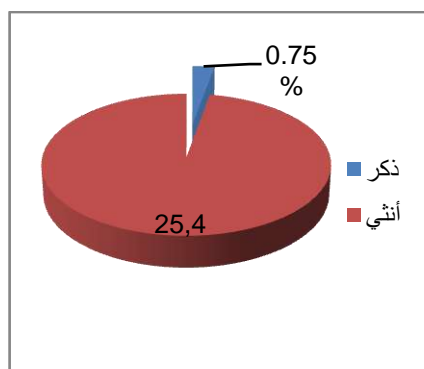
سنقوم من خلال المطلب بتحليل النتائج وتفسيرها و عرض أهم النتائج المتحصل عليها من خلال البرنامج الاحصائي الحزمي SPSS20 .

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة:

شكل رقم 2.2: يوضح توزيع عينة الدراسة

جدول رقم 2.2: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

حسب الجنس

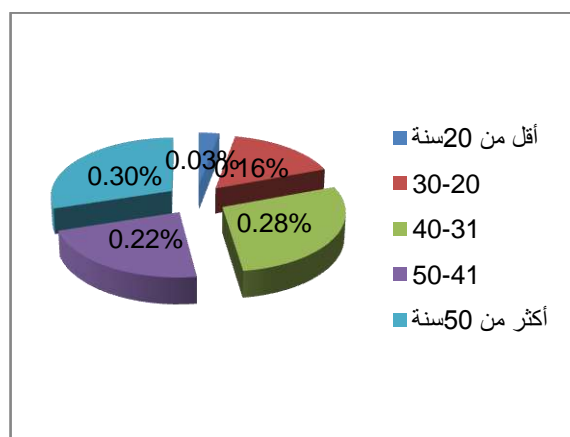


عينة المرضى		العينة
النسبة	التكرار	الجنس
74,6%	50	ذكر
25,4	17	أنثى
%100	67	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات Spss

من خلال الجدول رقم (02) والشكل رقم (02) المبين أعلاه نلاحظ أن عينة الدراسة مكونة من 50 مفردة وبنسبة مئوية قدرت بـ 74.6% بالنسبة لعينة الذكور، 17 مفردة ونسبة مئوية قدرت بـ 25.4% على نسبة من خلال هذه النسب نلاحظ أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الاناث.

جدول رقم 3.2 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر
شكل 3.2 : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئمة العمرية

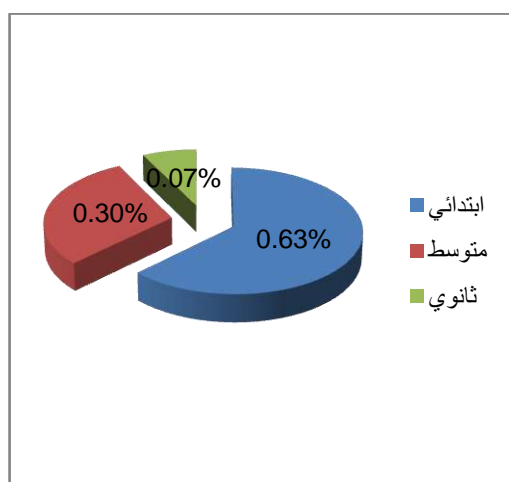


الفئة العمرية	التكرار	% النسبة
أقل من 20 سنة	2	3,0%
30-20	11	16,4%
40-31	19	28,4%
50-41	15	22,4%
أكثر من 50 سنة	20	29,9%
المجموع	67	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات Spss

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة تكرر كانت في الفئة العمرية أكثر من 50 سنة بتعداد 20 ونسبة مئوية تقدر بـ 29% تليه الفئة العمرية 40-31 بتعداد 19 ونسبة مئوية تقدر بـ 28,4% هذا يعني أن أغلب من يستهلكون الخدمات الصحية هي الفئة الأكبر سناً .

جدول رقم 4.2 : يوضح توزيع أفراد عيني الدراسة حسب المستوى التعليمي
شكل 4.2 : يوضح توزيع أفراد عيني الدراسة حسب المستوى التعليمي



عينة المرضى		المستوى التعليمي
النسبة	التكرار	
62.68%	42	ابتدائي
29.85%	20	متوسط
7.46%	05	ثانوي
100%	67	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (4) والشكل رقم المبين أعلاه نلاحظ أن أغلب عينة الدراسة كانت دون المستوى الدراسي وهو المستوى الابتدائي حيث قدرة النسبة 62,68% وبتعداد 42 مفردة تليها مستوى التعليم المتوسط بنسبة 29,85% وبتعداد

20مفردة في حين بلغت نسبة التعليم الثانوي 7,46% وبتعداد 05مفردة وهي نسبة ضعيفة جدا هذا يعني أن أغلب من يستفيدون من الخدمات الصحية يتميزون بمستوى ثقافي منخفض

الفرع الثاني: عرض و تحليل بيانات الاستبيان

أولاً: - دراسة صدق أداة الدراسة و ثباتها:

لاختبار صدق أداة الدراسة استخدمنا طريقتين لذلك:

1- الصدق الظاهري : و هو التأكد من صدق الإستبانة ظاهريا بحيث قمنا عرض هذه الإستبانة على مجموعة من الأساتذة من ذوي الخبرة و الكفاءة في مجال البحث العلمي و بناءا على هؤلاء الأساتذة قمنا بتعديل الإستبانة .

2-الصدق البنائي: يتمثل في استخراج معامل الثبات طبقا لاختبار ألفا كرونباخ Alfa Cronbach وهذا للدراسة الاتساق الداخلي لفقرات الإستبانة كافة و كذا لفقرات كل متغير من متغيرات الدراسة .

- حساب صدق و ثبات الاستبيان الخاص بأبعاد جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون

جدول رقم 5.2 : يوضح صدق و ثبات الاستمارة بعينة المرضى

معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
0,882	0,939

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم () نلاحظ ان معامل ألفا كرونباخ الخاص بالاستمارة الخاصة بالمرضى في المؤسسات الصحية مقبول و قد بلغ 0,882 و درجة ثباته بلغت 0,939 أي هناك اتساق داخلي بين فقرات الاستبيان. ومن خلال نتائج الاستبيان نستطيع القول انه في حال إعادة تطبيق الأدوات على نفس العينة في ظروف مماثلة فإننا سنحصل على نفس النتائج، وأن جميع أفراد عينة البحث استوعبت عباراته بشكل جيد ومتساو واستجابت بصدق عالي على مفردات المقياس.

ثانيا: اختبار الفرضيات

- اختبار الفرضية الأولى: من بين الامور التي تعيق جودة الخدمات الصحية هي عدم تقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة .

جدول 6.2 : يوضح طريقة توزيع المتوسطات حسب مقياس ليكرت الثلاثي

الاتجاه العام	المتوسط
أبد]1,66-1]
أحيانا]2,33-1,66]
دائما]3-2,33]

المصدر: بناء على معطيات ليكرت الثلاثي.

جدول رقم 7.2 : يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالنسبة للمتغير أبعاد جودة الخدمات الصحية

البيد	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
الاعتمادية	01	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحدد	2,1045	0,6063	أحيانا
	02	يحرص المستشفى على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة	2,2090	0,7079	أحيانا
	03	تتوفر المستشفى على تخصصات مختلفة	2,1194	0,6858	أحيانا
	04	يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية	2,0896	0,7534	أحيانا
الأمان	01	يشعر المرضى بالأمان والطمأنينة عند التعامل مع موظفي المؤسسة (كثيرة لحسن المعاملة)	2,1343	0,6718	أحيانا
	02	يتحلى العاملون بالمستشفى بالأدب وحسن التعامل مع المرضى	2,2090	0,5650	أحيانا
	03	يثق المرضى بخبرات ومهارات ومؤهلات الاطارات الصحية (الاطباء, الممرضين (في المستشفى	2,2687	0,6174	أحيانا
	04	يتمتع الاطباء والعاملون بالمستشفى بمهارة عالية	2,2388	0,6298	أحيانا
الاستجابة	01	تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة	2,0746	0,7449	أحيانا
	02	تحرص المستشفى على تحسين ظروف العمل لضمان السير الحسن للخدمة	2,2985	0,7180	أحيانا
	03	يتفرغ العاملون بالمستشفى لتلبية طلبات المرضى دون تردد أو تأخر	2,0896	0,6681	أحيانا
	04	إيلاء المستشفى المرضى اهتماما خاصا ووضع مصلحتهم نصب عينها	2,0746	0,7449	أحيانا
	05	تقوم المستشفى بإعداد واجبات غذائية بطريقة ممتازة	1,8507	0,6798	أحيانا
الملموسية	01	يحظى المستشفى بموقع ملائم يسهل الوصول إليه	2,3134	0,7428	أحيانا
	02	تتوفر المستشفى على تجهيزات ومعدات تقنية حديثة	2,1194	0,7286	أحيانا
	03	يحرص العاملون في المستشفى على النظافة وحسن المظهر	2,3881	0,6265	دائما
التعاطف	04	تضع المستشفى لوحات وعلامات ارشادية تسهل الوصول إلى الفروع والأقسام المختلفة	2,5075	0,63659	دائما
	05	تقوم المستشفى بتقديم الغذاء حسب حاجات ورغبات المريض	2,0746	0,80366	أحيانا
	01	يولي الطبيب المريض اهتماما واثباتها فرديا	2,2090	0,74949	أحيانا
	02	يتصف العاملون في المستشفى بسعة الصدر والروح المرحة عند التعامل مع المرضى	2,5373	0,4944	دائما
	03	يتم الاصغاء والاهتمام بانشغالات المريض من قبل العاملين	2,2537	0,58629	أحيانا
	04	يتم تقدير ظروف المريض والتعاطف معه	2,1791	0,73702	أحيانا

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بأبعاد الجودة لاحظنا أن المتوسطات الحسابية وقعت ضمن المجال [1,66-2,33] حيث بلغت أقل قيمة عند (1,85) عند السؤال رقم (13) الخاص ببعد الاستجابة (تقوم المستشفى بإعداد واجبات غذائية بطريقة ممتازة) هذا يعني أن المؤسسة لاتقوم بإعداد الغذاء بطريقة ممتازة . وأكبر قيمة عند (2,537) عند السؤال رقم (21) الخاص ببعد التعاطف (يتم الاصغاء والاهتمام بانشغالات المريض) من قبل العاملين وانحرافات معيارية تقدر على التوالي ب 0,744 - 0,737 فمن خلال هذا الجدول تم التعرف توجهات المستجوبين .

• حساب توجهات أبعاد جودة الخدمات الصحية:

من خلال الاستبيان نتج ما يلي:

الجدول رقم 8.2 : اتجاهات بعد الاعتمادية للخدمات الصحية طبقا لإجابات المرضى

التقييم	المتوسط الحسابي	دائما		أحيانا		أبد		العدد	الاعتمادية
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة		
أحيانا	2,104	16	التكرار	42	التكرار	09	التكرار	01	
		23.9	النسبة	62.7	النسبة	13.4	النسبة		
أحيانا	2,209	25	التكرار	31	التكرار	11	التكرار	02	
		37.3	النسبة	46.3	النسبة	16.4	النسبة		
أحيانا	2,134	20	التكرار	35	التكرار	12	التكرار	03	
		29.9	النسبة	52.2	النسبة	17.9	النسبة		
أحيانا	2,089	22	التكرار	29	التكرار	16	التكرار	04	
		32,8	النسبة	43.3	النسبة	23.9	النسبة		
أحيانا	2.13	30.97		51.12		17.9	تقدير		

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

أهم ما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه هو تذبذب آراء أفراد العينة من حيث أن بعد الاعتمادية المتمثل في السؤال رقم (01) يحرص المستشفى على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة يحظى المستشفى، السؤال (04) يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية، بحيث بلغت أقل قيمة بالنسبة للانحراف المعياري هي 0,6063 وبمتوسط حسابي 2,10، وأكبر قيمة بالنسبة للانحراف المعياري هي 0,7534 وبمتوسط حسابي 2,13، هذا يعني أن مستشفى سليمان عميرات بتقرت لايقدم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة أول مرة؛ ونتيجة هذا يشعر المرضى بعدم الثقة في الخدمات المقدمة لهم من طرف المستشفى؛ وبالتالي الاتجاه العام لأرائهم متجه نحو عدم الرضا .

الجدول رقم 9.2 : اتجاهات بعد الامان للخدمات الصحية طبقا لإجابات المرضى

التقييم	الوسط الحسابي	دائما	أحيانا	أبد		ال فقرات
أحيانا	2.13	20	36	11	التكرار	01
		29,9	53,7	16,4	النسبة	
أحيانا	2.20	19	43	5	التكرار	02
		28,4	64,2	7,5	النسبة	
أحيانا	2.26	24	37	6	التكرار	03
		35,8	55,2	9,0	النسبة	
أحيانا	2.23	23	37	7	التكرار	04
		34,3	55,2	10,4	النسبة	
أحيانا	2.20	32.1	57.07	10.42		تقدير البعد

المصدر: من إعدادا لطالقببناء على نتائج الاستبيان

أهم ما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه هو تذبذب آراء أفراد العينة من حيث أن بعد الامان المتمثل السؤال رقم (06) في يتحلى العاملين بالمستشفى بالادب وحسن التعامل مع المرضى، السؤال رقم (08) يتمتع الاطباء والعاملون بالمستشفى بمهارة عالية بحيث بلغت أقل قيمة بالنسبة للانحراف المعياري ب0,5650 وبتوسط حسابي 2,2090، وأكبر قيمة بالنسبة للانحراف المعياري ب 0,6298 وبتوسط حسابي 2,23، هذا يعني أن العاملين في مستشفى سليمان عميرات بتقرت، لا يحسنون التصرف في بعض الاحيان، كما أن المستشفى لا يتوفر على أطباء ذوي كفاءة عالية وبالتالي الاتجاه العام لأرائهم متجه نحو عدم الرضا عن هذه الخدمات .

الجدول رقم 10.2 : اتجاهات بعد الاستجابة للخدمات الصحية طبقا لإجابات المرضى

التقييم	المتوسط الحسابي	دائما	أحيانا	أبد	الرقم	البعد
أحيانا	2.07	21	30	16	التكرار	01
		31.3	44.8	23.9	النسبة	
أحيانا	2.29	30	27	10	التكرار	02
		44.8	40.3	14.9	النسبة	
أحيانا	2.08	18	37	12	التكرار	03
		26.9	55.2	17.9	النسبة	
أحيانا	2.07	21	30	16	التكرار	04
		31.3	44.8	23.9	النسبة	
أحيانا	1.85	11	35	21	التكرار	05
		16.4	52.2	31.3	النسبة	
أحيانا	2,07	30,14	47,46	22,38		تقدير البعد

المصدر: من إعدادا لطالقببناء على نتائج الاستبيان

أهم ما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه هو تذبذب آراء أفراد العينة من حيث أن بعد الاستجابة المتمثل في السؤال رقم (06) يتحلى العاملون بالمستشفى بالأدب وحسن التعامل مع المرضى، والسؤال رقم (11) يتفرغ العاملون بالمستشفى لتلبية طلبات المرضى دون تردد أو تأخر، والسؤال (01) تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة، بحيث بلغت أقل قيمة بالنسبة للانحراف المعياري ب 0,6681 وبتوسط حسابي 2,20896، وأكبر قيمة بالنسبة للانحراف المعياري ب 0,7449 وبتوسط حسابي 2,0746، هذا يعني أن مستشفى سليمان عميرات بتقرت غير قادر على الوفاء بوعوده في المواعيد المحددة، كما أن المستشفى لا يستجيب للطلبات المرضى بسرعة هذا ما جعل اتجاه آرائهم يتجه إلى عدم الرضا عن هذه الخدمات .

الجدول رقم 11.2: يوضح اتجاهات بعد الملموسية للخدمات الصحية طبقاً لإجابات المرضى

الفقرات	أبد	أحيانا	دائما	المتوسط الحسابي	التقييم
01	التكرار	11	24	32	أحيانا
	النسبة	16.4	35.8	47.8	
02	التكرار	14	31	22	أحيانا
	النسبة	20.9	46.3	32.8	
03	التكرار	05	31	32	أحيانا
	النسبة	7.5	46.3	46.3	
04	التكرار	05	23	39	أحيانا
	النسبة	7.5	34.3	58.2	
05	التكرار	19	24	24	أحيانا
	النسبة	28.4	35.8	35.8	
تقدير البعد		16,14	39,7	32,56	أحيانا

المصدر: من إعدادا لطالقببناء على نتائج الاستبيان

أهم ما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه هو تذبذب آراء أفراد العينة من حيث أن بعد الملموسية المتمثل في السؤال رقم (02) تتوفر المستشفى على تجهيزات ومعدات تقنية حديثة، والسؤال رقم (18) تقوم المستشفى بتقديم الغذاء حسب حاجات ورغبات المريض، بحيث بلغت أقل قيمة بالنسبة للانحراف المعياري ب 0.7286، وبتوسط حسابي 2.2119، وأكبر قيمة بالنسبة للانحراف المعياري ب 0.80366 وبتوسط حسابي 2.0746، هذا يعني أن المرضى بمستشفى سليمان عميرات غير راضين عن الوجبات المقدمة لهم كما أن المستشفى لا تستخدم الاجهزة الحديثة خاصة جهاز سكاكر، وبالتالي الاتجاه العام لآرائهم متجه نحو عدم الرضا عن هذه الخدمات .

الجدول رقم 12.2: اتجاهات بعد التعاطف للخدمات الصحية طبقا لإجابات المرضى

التقييم	المتوسط الحسابي	دائما	أحيانا	أبد	الفقرات
أحيانا	2.20	27	27	13	01 التكرار
		40.3	40.3	19.4	النسبة
دائما	2.53	23	37	07	02 التكرار
		34.3	55.2	10.4	النسبة
أحيانا	2.25	22	40	05	03 التكرار
		32.8	59.7	7.5	النسبة
أحيانا	2.17	25	29	13	04 التكرار
		37.3	43.3	19.4	النسبة
أحيانا	2.28	36,17	49,62	14,17	تقدير البعد

المصدر: من إعدادا لطالب بناء على نتائج الاستبيان

أهم ما نلاحظه من خلال الجدول أعلاه هو تذبذب آراء أفراد العينة من حيث أن بعد التعاطف المتمثل في السؤال رقم (20) يتصف العاملون في المستشفى بسعة الصدر والروح المرحة عند التعامل المرضى، السؤال رقم (19) يولي الطبيب المريض اهتماما وانتباها فرديا بحيث بلغت أقل قيمة بالنسبة للانحراف المعياري ب 0.4944 ومتوسط حسابي 2.5373، وأكبر قيمة بالنسبة للانحراف المعياري ب 0.7494 ومتوسط حسابي 2,2090، هذا يعني أن الأطباء بمستشفى سليمان عميرات بتقرت يهتمون بالمريض لكن ليس بمستوى الذي يريده المرضى، كما أن العاملين بالمستشفى بالمستشفى عالية وبالتالي الاتجاه العام لأرائهم متجه نحو عدم الرضا عن هذه الخدمات.

جدول رقم 13.2: يبين تقدير إتجاه الخدمات الصحية بجميع أبعاده

الابعاد	النسبة	أبد	أحيانا	دائما	المتوسط المرجح	درجة التقييم
الاعتمادية	%	17.9	51.12	30,97	2,13	أحيانا
الأمان	%	10.42	57.07	32.1	2.20	أحيانا
الاستجابة	%	22,38	47,46	30,14	2,07	أحيانا
الملموسية	%	16,14	39,70	32,56	2,27	أحيانا
التعاطف	%	14,17	49,62	36,17	2.28	أحيانا
التقدير	%	20.25	48,99	32,38	2,19	أحيانا

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل إتجاه الخدمات الصحية بجميع أبعادها (الاعتمادية, الامان, الاستجابة, الملموسية, التعاطف) بلغت أعلى نسبة عند بعد التعاطف بمتوسط حسابي يقدر ب 2,19 أما أقل نسبة عند بعد الاستجابة بمتوسط حسابي يقدر ب 2,07 هذا يعني أن المستشفى لا تتوفر على أبعاد جودة الخدمات كما ينبغي, وإن توفرت فهي بدرجات متفاوتة .

جدول رقم 14.2: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات عينة المرضى للمتغير التابع (رضا الزبون)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
01	تقوم المستشفى دوما بتلبية حاجات ورغبات الزبائن	2,0896	0,66813	أحيانا
02	تسعى المستشفى باستمرار لتحسين جودة الخدمات المقدمة	2,2687	0,61748	أحيانا
03	تطرح المستشفى باستمرار أسئلة للزبائن للتعرف على دائما للتعرف على حاجاتهم ورغبات	1,2985	0,49283	أبد
04	تعتبر جودة الخدمات المقدمة أفضل من توقعات الزبون	1,9104	0,79260	أحيانا
05	علاقة موظفي المستشفى مع الزبائن علاقة طيبة على الزبائن	2,1493	0,67988	أحيانا
06	يتميز عمال المستشفى بالكفاءة العالية في تقديم الخدمات	2,1343	0,67185	أحيانا
07	تضع المستشفى منفعة الزبائن فوق كل اعتبار	2,0149	0,68518	أحيانا
08	يستطيع الشخص الوصول إلى المعني بالأمر بسهولة	2,2537	0,80422	أحيانا
09	لم أتقدم بشكوى لإدارة المستشفى بسبب تعامل الموظفين	1,9552	0,66133	أحيانا
10	أشعر أي معروف من قبل أفراد المستشفى عند الاتصال بهم عند تأدية الخدمة	3,1045	0,23431	دائما

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول المين أعلاه الذي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع رضا الزبون نلاحظ أن أعلى نسبة للمتوسط الحسابي كانت عند السؤال (10) أشعر أي معروف من قبل أفراد المستشفى عند الاتصال بهم عند تأدية الخدمة حيث بلغ المتوسط الحساب 3,1045 وهي نسبة عالية جدا هذا يعني أن أفراد المستشفى يحسنون الاتصال مع

الزبائن ,في حين بلغ أقل متوسط حسابي عند السؤال رقم (03) تطرح المستشفى باستمرار أسئلة للزبائن للتعرف على دائما للتعرف على حاجاتهم ورغبات حيث بلغ المتوسط الحسابي 1,298 هذا يعني أن المؤسسة لاتقوم بطرح أسئلة على الزبائن من أجل معرفة ارائهم وحاجاتهم.

جدول رقم 15.2 : يوضح التكررات والنسب المئوية للمتغير التابع رضا الزبون تبعا للإجابات المرضى

الفقرات	أبد	أحيانا	دائما	المتوسط الحسابي	التقييم
01	التكرار	12	37	18	أحيانا
	النسبة	17.9	55.2	26.9	
02	التكرار	06	37	24	أحيانا
	النسبة	9	55.2	35.8	
03	التكرار	48	18	1	أبد
	النسبة	71.6	26.9	1.5	
04	التكرار	24	25	18	أحيانا
	النسبة	35.8	37.3	26.9	
05	التكرار	11	35	21	أحيانا
	النسبة	16.4	52.6	31	
06	التكرار	11	36	20	أحيانا
	النسبة	16.4	5	29.2	
07	التكرار	15	36	16	أحيانا
	النسبة	22.4	53.7	23.9	
08	التكرار	15	20	32	أحيانا
	النسبة	22.4	29.9	47.8	
09	التكرار	16	38	13	أحيانا
	النسبة	23.9	56.7	19.4	
10	التكرار	08	36	21	أحيانا
	النسبة	11.9	53.7	31.3	
التقدير		24.77	47.45	30.98	20.12

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب التكرارات وقعت ضمن المجال [2,33,1,66] بحيث بلغت أعلى نسبة تكرار عند السؤال رقم (03) تطرح المستشفى باستمرار أسئلة للزبائن للتعرف للتعرف على حاجاتهم ورغبات " وبدرجة تقييم أبد هذا يعني أن المؤسسة لاتقوم بطرح أسئلة على الزبائن للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم

اختبار الفرضية الثانية : أهم الاصلاحات الواجب تطبيقها للتحقيق جودة الخدمات الصحية هي توفير الوسائل والمعدات التكنولوجية .

أولاً: من الناحية الاحصائية

H0: نموذج غير معنوي (لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية) .

H1: نموذج معنوي (توجد علاقة ذات دلالة احصائية) .

وهذا يتم عبر الخطوات التالية

اختبار (FISHER): يمكن اختبار النموذج من خلال احصائية فيشر وذلك من خلال المقارنة بين القيمة الجدولي لفيشر والقيمة المحسوبة حيث أن :

$$F_{cal} = \frac{R^2/N - K}{1 - R^2/N - 1}$$

معامل التحديد يمكن اختبار النموذج من خلال معامل التحديد وذلك من خلال مقارنة R^2 المحسوبة بقيمة R^2 الجدولة

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS}$$

معامل التحديد المصحح \bar{R}^2 ويمكن اختبار النموذج من خلال من خلال معامل التحديد المصحح من خلال مقارنة

النتيجة المحسوبة مع قيمة \bar{R}^2 الجدولة بحيث أن : \bar{R}^2

اختبار الفرضية من الناحية الاحصائية

1-1_ اختبار فيشر

جدول رقم 16.2 : يوضح اختبار فيشر لنموذج الاحصائي

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	138,950	5	27,790	1,944	,101 ^b
Residual	829,160	58	14,296		
Total	968,109	63			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن النموذج المقدر غير معنوي لان القيمة الجدولية للاختبار فيشر والمقدرة ب7,50 أكبر من القيمة المحسوبة والتي قدرت ب1,944 ومنه نرفض الفرضية من ناحية اختبار فيشر .

1-2- معامل التحديد R^2

جدول رقم 17.2 : يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,3790	0,1440	0,0700	3,78099

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

بما أن مخرجات spss أعطت النتائج التالية :

R^2 اعطى النتيجة 0,144 هذا دليل على عدم وجود علاقة تفسيرية قوية بين المتغير التابع رضا الزبون والمستقل جودة الخدمات بحيث قدر معامل الارتباط $R=0.37$.

قدر معامل التحديد المصحح $\overline{R^2}$ ب 0,0700 هذا دليل اخر لعدم وجود علاقة تفسيرية للمتغير جودة الخدمات الصحية بالنسبة للمتغير رضا الزبون .

من الناحية القياسية : وذلك من أجل اختبار المعنوية الجزئية أي معرفة أثر أبعاد الجودة الصحية على رضا الزبون خلال الانحدار المتعدد والجدول التالي يوضح ذلك .

جدول رقم 18.2: يوضح الانحدار المتعدد لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21,698	2,442		8,885	,000
الاعتمادية	-0,545	0,411	-0,279	-1,326	0,190
الأمان	-0,469	0,351	-0,251	-1,336	0,187
الاستجابة	0,536	0,297	0,356	1,805	0,076
الملموسية	-0,406	0,286	-0,263	-1,419	0,161
التعاطف	0,733	0,340	0,440	2,158	0,035

SPSS المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل أثر أبعاد جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون ، حيث بلغت درجة التأثير بالنسبة لبعدا الاعتمادية $B(-0,545)$ ، وبعدا الامان $B(-0,469)$ ، وبعدا الملموسية $B(-0,406)$ وبلغت قيمة الاختبار T على التوالي $(-1,326)$ ، $(-1,336)$ ، $(-1,419)$ ، كما بلغت قيمة المعنوية على التوالي $(0,190)$ ، $(0,187)$ ، $(0,161)$ ، أما بالنسبة لبعدا الاستجابة والتعاطف فقد بلغت درجة التأثير B على التوالي $(0,536)$ ، $(0,733)$ ، وبلغت قيمة الاختبار على التوالي T $(2,158)$ ، $(1,805)$ ، كما بلغت نسبة المعنوية Sig على التوالي $(0,076)$ ، $(0,035)$ ، هذا يعني أن بعدا الاعتمادية ، الامان الملموسية والاستجابة والتعاطف ليست ذات دلالة احصائية وذلك أن كل القيم أكبر من 0,05 وبالتالي كل القيم لاتدخل في النموذج الاحصائي .

اختبار الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون
الجدول التالي يوضح نتائج العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون

جدول رقم 19.2: يوضح الارتباط بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون حسب مقياس برسون

		Correlations					
		الرضا	الاعتمادية	الأمان	الاستجابة	الملموسية	التعاطف
الرضا	Pearson Correlation	1	-,055	-,083	,110	-,032	,135
	Sig. (2-tailed)		,663	,514	,387	,801	,286
	N	64	64	64	64	64	64
الاعتمادية	Pearson Correlation	-,055	1	,713**	,697**	,607**	,715**
	Sig. (2-tailed)	,663		,000	,000	,000	,000
	N	64	67	67	67	67	67
الأمان	Pearson Correlation	-,083	,713**	1	,684**	,549**	,610**
	Sig. (2-tailed)	,514	,000		,000	,000	,000
	N	64	67	67	67	67	67
الاستجابة	Pearson Correlation	,110	,697**	,684**	1	,630**	,654**
	Sig. (2-tailed)	,387	,000	,000		,000	,000
	N	64	67	67	67	67	67
الملموسية	Pearson Correlation	-,032	,607**	,549**	,630**	1	,710**
	Sig. (2-tailed)	,801	,000	,000	,000		,000
	N	64	67	67	67	67	67
التعاطف	Pearson Correlation	,135	,715**	,610**	,654**	,710**	1
	Sig. (2-tailed)	,286	,000	,000	,000	,000	
	N	64	67	67	67	67	67

. **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

المصدر: اعتماد على SPSS

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن معاملات الارتباط بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون كانت من سلبية إلى ضعيفة حيث بلغت قيمة الارتباط بين الملموسية ورضا الزبون (-0.032)، الاعتمادية ورضا الزبون (-0.055)، وبين الامان ورضا الزبون (-0.083)، فهذه القيم كلها سلبية دلالة على وجود علاقة عكسية أي كلما نقصت أبعاد الجودة نقص الرضا أما عن بعد الاستجابة والرضا (0.110) وبين التعاطف والرضا (0.135) فكان هناك علاقة طردية أي كلما زادت الاستجابة والتعاطف زاد رضا الزبون ، أما فيما يخص الدلالة المعنوية فكانت على التوالي (0.801)، (0.663)، (0.514)، (0.387)، (0.286).

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

الفرع الاول: مناقشة النتائج

في هذا المطلب نقوم بمناقشة النتائج المتحصل عليها من تحليل إجابات المستجوبين عن طريق الاستبيان لذلك سنقوم بالتفسير اعتمادا على نتائج الاستبيان. و من خلال تحليلنا لبيانات الاستبيان استخلصنا إلى النتائج التالية:

الفرضية الاولى " أهم الاصلاحات الواجب تطبيقها لتحقيق جودة الخدمات الصحية هي توفير الوسائل والمعدات تقنية حديثة "فرضية صحيحة "

حيث بينت لنا الدراسة أن توفر الاجهزة والمعدات التقنية الحديثة لم يكن في المستوى المطلوب هذا يعني أن المستشفى لا تمتلك تجهيزات ومعدات تقنية حديثة إما أن المؤسسة تمتلكها ولا تمتلك إطارات مؤهلة لاستخدام هذه المعدات التقنية، وبالتالي يتضح لنا أن مستوى جودة الخدمات وضمن متغير الملموسة كان ضعيفاً حيث كانت اتجاهات اراء المرضى متجه إلى عدم الرضا إذ بلغ المتوسط الحسابي ضمن هذا المتغير 2,119 أي ما يعادل نسبة 21% وهي نسبة ضعيفة وهذا دليل على عدم رضا الزبون عن الخدمات المقدمة له ضمن هذا الملموسة لذا على المستشفى توفير تجهيزات ومعدات تقنية حديثة .

● **الفرضية الثانية "** من بين الامور التي تعيق جودة الخدمات الصحية هي عدم تقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة فرضية صحيحة .

حيث بينت لنا الدراسة أن المستشفى لا تلتزم بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة هذا دليل على عدم قدرة المستشفى على الايفاء بوعود ه للمرضى في مجال تقديم الخدمات الصحية حيث أثر ذلك سلباً على مستوى جودة الخدمات الصحية وهذا ما عبرت عليه نتائج لاختبار الاحصائي (فيشر ، معامل التحديد، معامل التحديد المصحح) حيث بلغت قيمة هذه المعاملات على التوالي (1.944)،(0.144)،(0.700) لذلك على مستشفى سليمان عميرات الالتزام بالوقت وذلك لتحقيق رضا الزبون .

● **الفرضية الثالثة :** "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون "

بينت لنا الدراسة أن العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات ورضا الزبون من سلبية إلى ضعيفة، حيث بلغت قيمة الارتباط بين بعد الاعتمادية ورضا الزبون (-0.032)، وبين بعد الامان ورضا الزبون (-0.05)، وبين بعد الأمان ورضا الزبون (-0.083) الملموسية ورضا الزبون ،وقدرت قيمة المعنوية لهذه الابعاد على التوالي (0.801)،(0.663)،(0.514) هذا يعني أن درجة الموافقة منخفضة بالنسبة للأفراد العينة من ناحية بعد الاعتمادية الامان الملموسية وبالتالي تقييم الافراد كان منخفض هذا يدل على أن المستشفى تعاني من بعض النقائص كعدم استخدام الاجهزة الحديثة [راديو سكارا]، لدى على المستشفى العمل والسعي لزيادة الاجهزة الحديثة والعمل على تدريب الاطارات العاملة بالمستشفى بما فيها العمال والاطباء كما على المستشفى على تقديم الخدمات في المواعيد المحددة وخاصة في أوقات التناوب .

خلاصة الفصل

في هذا الفصل حاولنا إلقاء نظرة شاملة عن واقع جودة الخدمات الصحية في مستشفى سليمان عميرت بتقرت وهذا من خلال الاستطلاع على اراء المرضى للمعرفة مدى رضاهم عن الخدمات الصحية بالمستشفى ومن أجل هذا الغرض قمنا بتوزيع استبيان مكون من 67 مفردة على عينة من مرضى المستشفى ولتحليل هذه النتائج قمنا بإستخدام SPSS . و من نتائج تحليل هذا الاستبيان أن أبعاد جودة الخدمات الصحية الاعتمادية الموسمية والأمان التعاطف والاستجابة لم تكن متوفرة في المستشفى لذلك على المستشفى إعادة النظر في هذه الابعاد من أجل تحقيق رضا الزبون ا وتحقيق درجة عالية من الجودة في الخدمات الصحية .

خاتمة عامة

يعد توفير الخدمات الصحية من أكبر التحديات التي يواجهها القائمون على ادارة المستشفيات ذلك أن هذه الخدمات لها صلة مباشرة بصحة الأفراد، وحياتهم بالدرجة الأولى لهذا أصبح لابد على ادارة المستشفى الاهتمام بالمرضى، ومعرفة احتياجاتهم وهذا لا يأتي إلا من خلال تطبيق أبعاد جودة الخدمات الصحية والمتمثلة في الاعتمادية، الامان، الاستجابة، الملموسية، التعاطف. من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتجيب على اشكالية مدى تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون ولأهمية المشكلة المطروحة قمنا بدراسة أبعاد جودة الخدمات في المؤسسة العمومية سليمان عميرات بتقرت. ومن خلال الدراسة الميدانية والاستبيان استخلاصنا جملة من النتائج من بينها :

نتائج اختبار الفرضيات:

إن الفرضية التي تنص على " أهم الاصلاحات الواجب تطبيقها للتحقيق جودة الخدمات الصحية هي توفير الوسائل والمعدات تقنية حديثة ".
فرضية صحيحة وذلك من خلال دراستنا وتحليل إجابات مفردات العينة المدروسة حيث يمكن أن نخلص إلى النتائج التالية:

من وجهة نظر المرضى يتضح لنا أن مستشفى سليمان عميرات بتقرت لا تمتلك تجهيزات ومعدات تقنية حديثة كما أن المستشفى لا تمتلك إطارات مؤهلة للاستخدام هذه المعدات الحديثة .

إن الفرضية التي تنص " من بين الامور التي تعيق جودة الخدمات الصحية هي عدم تقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة فرضية صحيحة . وذلك من خلال دراستنا وتحليل إجابات مفردات العينة المدروسة حيث يمكن أن نخلص إلى النتائج التالية :

عدم قدرة مستشفى سليمان عميرات بتقرت على الايفاء بوعودها في مجال تقديم الخدمات الصحية مما أثر سلبا على مستوى جودة الخدمات الصحية وبالتالي عدم رضا الزبون عن هذه الخدمات .

إن الفرضية التي تنص " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون" فرضية خاطئة وذلك من خلال دراستنا وتحليل إجابات مفردات العينة المدروسة حيث يمكن أن نخلص إلى النتائج التالية :

بينت لنا الدراسة أن العلاقة بين الملموسية الاستجابة الامان الاعتمادية والتعاطف ورضا الزبون كانت من سلبية إلى ضعيفة وبالتالي تقييم المرضى إلى هذه الابعاد كان منخفض .

التوصيات

- ✓ من خلال اقتراحات المرضى بمسشفى سليمان عميرات بتقرت نقترح التوصيات التالية :
- ✓ محاولة تأطير لأطباء والموظفين وذلك من خلال البرامج التدريبية ؛
- ✓ توفير الاجهزة والمستلزمات بما يتلاءم التطور الحاصل في ميدان الخدمات الصحية وكما هو معمول به في دول العالم وضمن الامكانيات المتاحة ؛
- ✓ حضور الاطباء والمرضين في مواعيد العمل المحددة قانونيا ؛
- ✓ العمل على توفير التخصصات مثل تخصصات القلب،أمراض السرطان ؛
- ✓ توفير جهاز التصوير بالأشعة [سكانر] في المستشفى نظر للتكاليف الباهظة التي يدفعونها مقابل القيام بهذه الأشعة في المستشفيات الخاصة ؛

- ✓ التعاطف مع المرضى عند تقديمهم لشكواهم والعمل على حلها في أسرع وقت؛
- ✓ توفير الأدوية القاتلة للحشرات .
- ✓ زيادة التفاعل بين الطاقم الطبي والعاملين من خلال تحسين الفهم المشترك بين الطرفين ؛
- ✓ العمل على وضع قسم خاص بمراقبة الجودة في المستشفى والانشطة التسويقية ؛
- ✓ تعزيز الثقة بين المرضى والعاملين من خلال البرامج التدريبية ؛
- ✓ الاطلاع الدائم على حاجات المرضى ؛
- ✓ يجب أن تتناسب ساعات العمل مع حاجات المرضى .

أفاق الدراسة

- ✓ المسؤولية الاجتماعية ودورها في زيادة جودة الخدمات الصحية ؛
- ✓ أثر التدريب المستمر على تحسين جودة الخدمات الصحية ؛
- ✓ الانشطة التسويقية ودورها في زيادة جودة الخدمات الصحية .

قائمة المراجع

قائمة الكتب

1. أيمن مزاهرة، الصحة والسلامة العامة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1 عمان، 2000.
2. ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2005 .
3. بشير عبد العلق، حميد عبد النبي الطائي، الخدمات "مدخل إستراتيجي، وظيفي، تطبيقي" دار زهران للنشر والتوزيع ، ط1، عمان 1999.
4. عبد الحميد شاعر، الرعاية الصحية الأولية، دار اليازوري، ط1 ، عمان، 2000.
5. -عبد الستار العلي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار الميسر، الاردن، 2008 .
6. فريد كورتل، تسويق الخدمات، كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر 2009.
7. قاسم نايف علوان الحياوي، دائرة الجودة في الخدمات، دار الشروق والتوزيع، ط1 ، عمان الاردن، 2006.
8. ردينة عثمان يوسف، التسويق الصحي والاجتماعي، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.
9. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010.
10. يوسف حجيم سلطان الطائي وهشام دباس العبادي ، ادارة علاقات الزبون ، دار الوارق للنشر والتوزيع , ط1، 2009 .

الرسائل و الأطروحات:

1. أحمد بن عيشاوي ، إدارة الجودة الشاملة TQM في المؤسسات الفندقية في الجزائر ، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة أعمال، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2007.
2. عائشة عتيق ، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية ، مذكرة ماجستير ، تخصص تسويق دولي، غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، 2011-2012.

المجلات و المداخلات

1. أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة TQM في المؤسسات الخدمية مجلة الباحث ، جامعة ورقلة، العدد 04، 2006.
2. أكرم أحمد الطويل، ألاء حسيب الجليلي، رياض جميل وهاب ، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية، دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى، 2008-2009
3. دبون عبد القادر، دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية، مجلة الباحث، العدد 11، جامعة ورقلة، 2012 .
4. صفاء محمد هادي الجزائري ، وآخرون ، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية ، دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام ، البصرة، 2010.
5. فهيمة بديسي، بلال زويوش مداخلات ، جودة الخدمات الصحية' الخصائص، الأبعاد والمؤشرات، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2011

الملتقيات الدولية

1. قدور بن نافلة، مزريق عاشور، ملتقي بعنوان، ادارة الجودة الشاملة لضمان جودة الخدمات الصحية في المستشفيات، إدارة الجودة الشاملة و تنمية أداء المؤسسة، جامعة الطاهر مولاي- سعيدة، ديسمبر 2010

المراجع الاجنبية

1- Bergenhegouwen.et autres .100 Questions pour comprendre et agir les normes iso 9000
Imprimerie chirat.france 2003،P31

2-Philip Kotler، **Marketing Management**، ، Prentice – Hall International Inc, 8^{eme} edition،
2003, P, 246

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير

تخصص تسويق خدمات

قسم العلوم التجارية

استمارة

السلام عليكم

تحية طيبة و بعد: في إطار إعداد مذكرة تخرج بعنوان " جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا الزبون " نضع هذه الاستمارة بين أيديكم وذلك بالإجابة على الأسئلة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة مع العلم انه سيتم التعامل مع الإجابات بالسرية التامة وستستخدم لإغراض البحث العلمي فقط

الجزء الاول : أبعاد جودة الخدمات الصحية

أبد	أحيانا	دائما	العبارة	رقم العبارة	البعد
			يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة	01	الاعتمادية
			يحرص المستشفى على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة	02	
			تتوفر المصحة على تخصصات مختلفة	03	
			يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية	04	
			يشعر المرضى بالأمان والطمأنينة عند التعامل مع موظفي المؤسسة (كثيرة لحسن المعاملة)	01	الأمان
			يتحلى العاملون بالمستشفى بالأدب وحسن التعامل مع المرضى	02	
			يثق المرضى بخبرات ومهارات ومؤهلات الاطارات الصحية (الاطباء, الممرضين) في المستشفى	03	
			يتمتع الاطباء والعاملون بالمستشفى بمهارة عالية	04	
			تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة	01	الاستجابة
			تحرص المستشفى على تحسين ظروف العمل لضمان السير الحسن للخدمة	02	
			يتفرغ العاملون بالمستشفى لتلبية طلبات المرضى دون تردد أو تأخر	03	

			إيلاء المستشفى المرضى اهتماما خاصا ووضع مصلحتهم نصب عينها	04	
			تقوم المستشفى بإعداد واجبات غذائية بطريقة ممتازة	05	
			يحظى المستشفى بموقع ملائم يسهل الوصول إليه	01	المللموسية
			تتوفر المستشفى على تجهيزات ومعدات تقنية حديثة	02	
			يحرص العاملون في المستشفى على النظافة وحسن المظهر	03	
			تضع المستشفى لوحات وعلامات ارشادية تسهل الوصول إلى الفروع والأقسام المختلفة	04	
			تقوم المستشفى بتقديم الغداء حسب حاجات ورغبات المريض	05	
			يولي الطبيب المريض اهتماما واتباعها فرديا	01	التعاطف
			يتصف العاملون في المستشفى بسعة الصدر والروح المرحة عند التعامل مع المرضى	02	
			يتم الاصغاء والاهتمام بانشغالات المريض من قبل العاملين	03	
			يتم تقدير ظروف المريض والتعاطف معه	04	

الجزء الثاني: رضا الزبون

رقم العبارة	العبارة	دائما	أحيانا	أبد
01	تقوم المستشفى دوما بتلبية حاجات ورغبات الزبائن			
02	تسعى المستشفى باستمرار لتحسين جودة الخدمات المقدمة			
03	تطرح المستشفى باستمرار أسئلة للزبائن للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم دائما للتعرف على			
04	تعتبر جودة الخدمات المقدمة أفضل من توقعات الزبون			
05	علاقة موظفي المستشفى مع الزبائن علاقة طيبة على الزبائن			
06	يتميز عمال المستشفى بالكفاءة العالية في تقديم الخدمات			
07	تضع المستشفى منفعة الزبائن فوق كل اعتبار			
08	يستطيع الشخص الوصول إلى المعني بالأمر بسهولة			
09	لم أتقدم بشكوى لإدارة المستشفى بسبب تعامل الموظفين			
10	أشعر أنني معروف من قبل أفراد المستشفى عند الاتصال بهم عند تأدية الخدمة			

الجزء الثالث: سؤال مفتوح

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الجزء الرابع: البيانات الشخصية

1 الجنس :

ذكر () أنثى ()

2الفئة العمرية :

أقل من 20 سنة () 20 - 30 () 31 - 40 () 41 - 50 () أكثر من 50

سنة ()

3 المستوى التعليمي :

ابتدائي () متوسط () ثانوي ()

شكرا على مساهمتكم ولكم دوام الصحة والعافية

الملحق رقم 02

جدول (01): يوضح توزيع العينة حسب العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
سنة 20 من أقل	2	3,0	3,0	3,0
20-30	11	16,4	16,4	19,4
31-40	19	28,4	28,4	47,8
41-50	15	2,4	22,4	70,1
سنة 50 أكثر من	20	29,9	29,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	

المصدر : مخرجات spss

جدول (02): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
ذكر	50	74,6	74,6	74,6
أنثي	17	25,4	25,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات SPSS

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
66,1194	99,410	9,97044	31

الملحق رقم 03

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	الجودة أبعاد ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : الزبون رضا

b. Toutes variables requises saisies.

Case Processing Summary

	N	%
Valid	67	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	67	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	31

Item-Total Statistics جدول : يوضح معامل ألفا كرونباخ معامل ألفا كرونباخ لكل سؤال

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
حاجات بتلبية دوما المستشفى تقوم الزبائن ورغبات	64,0299	98,181	,059	,886
لتحسين باستمرار المستشفى تسعى المقدمة الخدمات جودة	63,8507	95,159	,321	,881
أسئلة باستمرار المستشفى تطرح للتعرف دائما على للتعرف للزبائن ورغبات حاجاتهم على	64,8209	99,725	-,057	,886
أفضل المقدمة الخدمات جودة تعتبر الزبون توقعات من	64,2090	98,350	,027	,888
الزبائن مع المستشفى موظفي علاقة الزبائن على طبية علاقة	63,9701	97,120	,136	,885
بالكفاءة المستشفى عمال يتميز الخدمات تقديم في العالية	63,9851	96,924	,154	,884
كل فوق الزبائن منفعة المستشفى تضع اعتبار	64,1045	98,913	,002	,887
المعني إلى الوصول الشخص يستطيع بسهولة بالأمر	63,8657	97,573	,075	,887

الملحق رقم 04

الرقم	المحكم	الرتبة
01	بن تفات عبد الحق	استاذ بجامعة قاصدي مرباح -ورقلة
02	محجر إلياس	استاذ بجامعة قاصدي مرباح -ورقلة
03	حجاج عبد الرؤوف	استاذ بجامعة قاصدي مرباح -ورقلة

الفهرس

الفهرس

الصفحة	الفهرس
I	الاهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الاشكال البيانية
VI	قائمة الاختصارات والرموز
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الاول: الادبيات النظرية	
02	تمهيد
03	المبحث الاول: عموميات حول جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون
03	المطلب الاول: عموميات حول جودة الخدمات الصحية
03	الفرع الأول : مفهوم الخدمات الصحية
04	1-تعريف الخدمات الصحية
04	2-أنواع الخدمات الصحية
04	الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمات الصحية
07	1-تعريف وتطور جودة الخدمات الصحية
07	2-أبعاد جودة الخدمات الصحية
07	3- العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية
08	4-قياس ونماذج جودة الخدمات الصحية

11	المطلب الثاني:عموميات حول رضا الزبون
11	1.تعريف رضا الزبون
11	2. قياس رضا الزبون
12	3. أهمية رضا الزبون
13	4. الدور الاستراتيجي للرضا الزبون
14	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
14	المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع
14	الفرع الأول:الدراسات المحلية
16	الفرع الثاني:الدراسات العربية
17	الفرع الثالث:الدراسات الاجنبية
17	المطلب الثاني:المقارنة بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة
18	خلاصة الفصل
20	مقدمة الفصل
الفصل الثاني : الادبيات التطبيقية	
21	المبحث الاول :الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة
21	المطلب الأول:منهج الدراسة
21	الفرع الاول:أسلوب الدراسة
22	الفرع الثاني:مجتمع وعينة الدراسة
22	المطلب الثاني:الادوات والبرامج الاحصائية
22	الفرع الأول:أدوات جمع البيانات
22	الفرع الثاني:الأدوات والبرامج الإحصائية
22	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
23	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
23	الفرع الأول:الخصائص الديمغرافية لافراد العينة

25	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان
26	الفرع الثالث: اختبار الفرضيات
39	المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات الاستبيان
39	الفرع الأول: مناقشة النتائج
40	خاتمة الفصل
42	الخاتمة
45	المصادر والمراجع
48	الملاحق
56	الفهرس