



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكايمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

فرع العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات

بعنوان :

تأثير جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى

دراسة ميدانية لعينة من زبائن المؤسسة الاستشفائية لطب العيون

صداقة - كوبا الجزائر - ورقة 2024

من اعداد الطالبة

بن سالم ياسمين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/08

أمام اللجنة المكونة من السادة:

فرحي نعيمة (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

قريشي حليلة السعدية (أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقرا

بن الشيخ حميد (أستاذ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الدراسية: 2024/2023



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكايمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

فرع العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات

بعنوان :

تأثير جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى

دراسة ميدانية لعينة من زبائن المؤسسة الاستشفائية لطب العيون

صداقة - كوبا الجزائر - ورقلة 2024

من اعداد الطالبة

بن سالم ياسمين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 08/06/2024

أمام اللجنة المكونة من السادة:

فرحي نعيمة (أستاذ ، جامعة ورقلة) رئيسا

قريشي حليلة السعدية (أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

بن الشيخ حميد (أستاذ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الدراسية: 2024/2023.

الإهداء

الحمد لله حبا وشكراً وامتنان على البدء والختام

(وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفاً بالتسهيلات، لكنني فعلتها، فالحمد لله الذي يسر البدايات
وبلغنا النهايات بفضله وكرمه

اهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولاً ابتذت بطموح وانتهت بنجاح ثم الى كل من سعى معي لإتمام
مسيرتي الجامعية دمتم لي سنداً لا عمر له
بكل كل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي

الى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره والذي بذل جهد السنين من اجل ان اعتلي سلالم
النجاح الى من احمل اسمه بكل فخر والى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم لطالما
عاهدته بهذا النجاح ها انا اتممت وعدي واهديته اليك " والدي العزيز "

الى من علمتني الاخلاق قبل الحروف إلى الجسر الصاعد بي الى الجنة الى اليد الخفية التي أزلت عن
طريقي الاشواك، ومن تحملت كل لحظة ألم مررت بها وساندتني عند ضعفي وهزلي "والدتي العزيزة"
اهدي تخرجي الى ملهمي نجاحي من ساندني بكل حب عند ضعفي وازاح عن طريقي المتاعب ممهداً لي
الطريق زارعاً الثقة والإصرار بداخلي، سندي والكتف الذي استند عليه دائماً لطالما كانوا الظل لهذا
النجاح "إخوتي "

وأحب ان اختم الإهداء إلى أصحاب الفضل العظيم صديقات الرحلة والنجاح إلى من وقفوا بجاني كلما
أوشكت أن أتعثر "صديقاتي "

واخيراً من قال أنا لها "نالها" وأنا لها إن أبت رغما عنها أتيت بها ما كنت لأفعل لولا توفيق من الله ها هو
اليوم العظيم هنا اليوم الذي أجريت سنوات الدراسة الشاقة حاملة فيها حتى توالى بمنه وكرمه لفرحة
التمام، الحمد لله الذي به خيراً واملأ واغرقنا سروراً وفرحاً ينسيني مشقتي.

الشكر

الحمد لله الذي علمنا ما لم نكن نعلم وكان فضله علينا عظيماً، والشكر لله أولاً وأخيراً على توفيقه لإنجاز هذا العمل.

ومن شكر الله أن نشكر أهل الفضل ونخص أولهم الأستاذة المشرفة " قريشي حليلة السعدية" الذي لم تبخل جهداً على المساعدة في إنجاز هذا العمل المتواضع والمجهودات الذي بذلها من خلال متابعتنا للعمل بنصائحه القيمة.

وشكر موصول إلى كل من ساعد على إتمام هذا العمل وبالأخص أشكر والمؤطرة "عياض ربيعة" على المعلومات القيمة المقدمة من طرفهما.

وكل أساتذة جامعة قاصدي مرباح.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة - كوبا الجزائر - ورقلة، وبتحديد كل بعد من أبعاد الجودة على رضا المرضى، تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 100 شخص (مريضاً) وتم تحليل بيانات الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي مستخدم أساليب الإحصاء الوصفي و أسلوب ليكرث الثلاثي، وقد استخدمت برنامج (SPSS) برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية لمعالجة و تحليل البيانات.

توصلت النتائج: ان مستوى مرتفع لجودة الخدمة الصحية بمختلف ابعادها، و أن المتغيرات المستقلة (الاعتمادية - التعاطف) الداخلة في النموذج تفسر ما نسبته 59.1% من التغيير في المتغير التابع (رضا المرضى) والنسبة الباقية 40.9% تفسرها عوامل أخرى، وان لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارة) في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة).

الكلمات المفتاحية: خدمة صحية، جودة الخدمة، أبعاد الجودة، رضا المرضى، مؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة).

Abstract:

This study aimed to determine the impact of healthcare service quality on patient satisfaction at the cooperation Algeria–Kuba Ophthalmology Hospital in Ouargla, Algeria, by specifically examining each dimension of quality on patient satisfaction. A simple random sampling method was used, and to achieve the objectives of this study, a questionnaire was distributed to a sample of 100 patients. The data were analyzed using a descriptive–analytical approach, employing descriptive statistics and the three–point Likert scale. The SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) software was used to process and analyze the data. The results indicated a high level of healthcare service quality across its various dimensions. The independent variables (reliability and empathy) included in the model explained 59.1% of the variation in the dependent variable (patient satisfaction), with the remaining 40.9% explained by other factors. There were no statistically significant differences in patient satisfaction attributed to personal variables (gender, age, educational level, number of visits) at the Sadaka–Kuba Ophthalmology Hospital in Ouargla, Algeria.

Keywords: healthcare service, service quality, quality dimensions, patient satisfaction, Sadaka–Kuba Ophthalmology Hospital (Ouargla, Algeria).

قائمة المحتويات :

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	الشكر والعرفان
III	ملخص الدراسة
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الاشكال
VI	قائمة الملاحق
ا-هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية المتعلقة بجودة الخدمة الصحية ورضا المرضى	
3	تمهيد
3	المبحث الأول: الأطار المفاهيمي لجودة الخدمة الصحية ورضا للمرضى
16	المبحث الثاني: الدراسات السابقة متعلقة بجودة الخدمة الصحية ورضا المرضى
27	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : دراسة الميدانية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة كوبا _ الجزائر بورقلة	
28	تمهيد
28	المبحث الأول: طرق وأدوات الدراسة
33	المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج الدراسة الميدانية
60	خلاصة الفصل
61	الخاتمة
64	قائمة المراجع
68	الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
10	أبعاد جودة الخدمات الصحية	1_1
23	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	2_1
31	مجال المتوسط الحسابي المرجح ومستوى التقييم حسب جدول ليكارت الثلاثي	1-2
32	قيم الفاكونباخ للمحاور	2-2
33	النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية	3-2
34	النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمتغير الجنس	4-2
34	النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمتغير العمر	5-2
35	النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمتغير المستوى التعليمي	6-2
36	لنتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمتغير عدد مرات الزيارات	7-2
37	اتجاهات آراء أفراد العينة لبعده الأول المتعلق بالملموسية	8-2
38	اتجاهات آراء أفراد العينة لبعده الثاني المتعلق بالاعتمادية	9-2
39	اتجاهات آراء أفراد العينة للبعده الثالث المتعلق بالاستجابة	10-2
40	اتجاهات آراء أفراد العينة للبعده الرابع المتعلق بالأمان	11-2
42	اتجاهات آراء أفراد العينة للبعده الخامس المتعلق بالتعاطف	12-2
43	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة الخدمات الصحية	13-2
44	اتجاهات آراء أفراد العينة لمحور رضا المرضى	14-2
46	مصفوفة علاقات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة الصحية) والمتغير التابع (رضا المرضى)	15-2
47	مصفوفة علاقة الارتباط بين الملموسية ورضا المرضى	16-2
48	مصفوفة علاقة الارتباط بين الاعتمادية ورضا المرضى	17-2
49	مصفوفة علاقة الارتباط بين الاستجابة ورضا المرضى	18-2
50	مصفوفة علاقة الارتباط بين الأمان ورضا المرضى	19-2
51	مصفوفة علاقة الارتباط بين التعاطف ورضا المرضى	20-2
53	اختبار الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة مجتمعة	21-2

53	النماذج المقترحة لأثر جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى	22-2
----	--	------

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
54	اختبار تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	23-2
55	تحليل التباين لقياس تأثير جودة في رضا المرضى	24-2
56	اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA à 1 Facteur	25-2

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
29	نموذج متغيرات الدراسة	1

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
68	قائمة الأساتذة المحكمين	01
69	الاستبيان	02
70	مخرجات تحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS22	04

مقدمة

توطئة:

شهد قطاع الخدمات تطوراً متزايداً ومساحة كبيرة من الاهتمام على المستوى العالمي والإقليمي والمحلي، وذلك لارتباطه بالعديد من جوانب الحياة اليومية للأفراد. تعتبر الخدمات الصحية جزءاً من القطاعات الخدمية المهمة لارتباطها بحالة الإنسان الصحية ورفاهه، وركيزة أساسية لتحقيق التنمية في مجالاتها المختلفة في الدول. وتبدي هذه الدول أهمية كبيرة لهذا القطاع لقدرته على الحفاظ على سلامة الأفراد وزيادة قدرتهم على البناء والتطوير وتحقيق الرخاء.

إن مدى الاهتمام بالخدمة الصحية جعل الجهات المعنية تبحث عن مؤسسات صحية ذات جودة عالية. ولذلك تم إدخال مفهوم الجودة في القطاع للوصول إلى درجة من التميز والتقدم ودفع عجلة التنمية وزيادة تنافسيته وضمان استمراريته في المنظومة الصحية، تعد جودة الخدمات الصحية من أهم القضايا وهو ما تواجهه المؤسسات الصحية سواء على المستوى العالمي أو المحلي، ويعتبر مبدأ تحقيق الجودة في المؤسسات الصحية مطلباً أساسياً مهماً نظراً لأهميتها وخصوصيتها لأنها تتعلق بالإنسان بشكل مباشر. ولذلك تسعى معظم الدول إلى تحسين وتطوير مستويات الجودة لديها، وذلك للحد من الأخطاء الطبية المستمرة وشكاوي المرضى من خلال البحث عن مختلف الأساليب والآليات التي تمكن من تحقيق ذلك، وبالتالي الاستفادة، وهذا بدوره يصب في تحقيق المريض الرضا كمستهلك رئيسي للخدمات الصحية.

ومن ناحية أخرى لم يعد المريض راضياً عن الخدمات الصحية ذات المستوى المنخفض أو الأقل من المستوى المطلوب. وفي المقابل فهو يفرض ويصر على أن تكون الخدمة التي يريدها في مستوى محدد من برنامج الجودة لأنه طرف مهم يقيم مستوى الخدمة الصحية في المؤسسة حسب توقعاته ويرضي احتياجاته ويتحكم في البنية الصحية. والمحرك الرئيسي الذي بدوره يخلق صورة واضحة للمؤسسة، وهذا ما يساهم في سمعة المؤسسة.

الإشكالية :

إن اهتمام المستشفيات بتقديم خدمات صحية عالية الجودة يتطلب منها الاهتمام بالمعايير التي يتبعها المرضى في تقييم جودة الخدمات المقدمة، وذلك من خلال تجاوز توقعات المرضى وجعلهم راضين عنها. وفي هذه الدراسة سنحاول الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير جودة الخدمة الصحية المقدمة في رضا مرضى المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة كوبا بورقلة ؟

الأسئلة الفرعية:

للإجابة على هذه الإشكالية قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية وذلك كما يلي:

__ ما مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) ؟

- ما مستوى رضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) ؟

- هل توجد علاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) ؟

- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية مقدمة ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارة) في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) ؟

فرضيات :

للإجابة على الأسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى : هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمة الصحية المقدمة في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) من وجهة نظر المرضى.

الفرضية الرئيسية الثانية: هناك مستوى مرتفع لرضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة).

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة).

الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية مقدمة ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)، وتنقسم هذه الفرضية الى الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الملموسية ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة).

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الاعتمادية ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة).

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الاستجابة ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة).

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الامان ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة).

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين التعاطف ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة).

الفرضية الرئيسية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المرضى تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد زيارات المستشفى) في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة).

اسباب اختيار الموضوع:

اختلفت الأسباب والمبررات التي دفعت بنا لأخذ والتطرق الى موضوع منها:

أ-أسباب الموضوعية:

- ارتباط الموضوع بمجال تخصصي.
- اثراء الرصيد المعرفي حول جودة الخدمات الصحية.
- المساهمة في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيد منها.

ب-اسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في تناول الموضوع من اجل الاستفادة منه.
- الاهتمام الشخصي بكل مايتعلق بالصحة.

➤ معرفة مستوى جودة الخدمات الصحية مقدمة من طرف المؤسسات الاستشفائية العمومية.

اهداف الدراسة:

- التعرف على أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى.
- تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة.
- التعرف على تقييم المرضى لمستوى الجودة الخدمة الصحية المقدمة لهم.
- التعرف على درجة رضا المرضى اتجاه الخدمات المقدمة لهم.
- إعطاء صورة واضحة عن جودة الخدمات الصحية وابعادها.

حدود البحث:

- الحدود الجغرافية: تمت الدراسة في إحدى المؤسسات التابعة للقطاع العام، وهي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة.
- الحدود البشرية: تم اختيار عينة من المرضى بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة، بمختلف أعمارهم وجنسهم
- الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية ما بين 24 من شهر مارس الى 14 من شهر أفريل سنة 2024.
- فترة الدراسة: حددت فترة الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2023-2024
- الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على جودة الخدمة الصحية كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) أما المتغير التابع وهو رضا المرضى.

منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي، حيث قمنا بجمع معلومات حول موضوع الدراسة وتحليلها تحليلًا دقيقًا للخروج بنتائج عن الإشكالية العلمية المدروسة في الجانب النظري، واعتمدنا المنهج الاحصائي في الجانب التطبيقي، حيث قمنا باسقاط الجانب النظري على المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة كوبا _ الجزائر بورقلة و تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

هيكل البحث:

من أجل معالجة موضوعنا قمنا بتقسيم دراستنا الى فصلين:

الفصل الأول : خصص هذا الفصل للأدبيات النظرية الإطار العام لجودة خدمات الصحية و رضا المرضى والذي تضمن مبحثين في المبحث الأول أدبيات نظرية حاولنا تقديم مفاهيم حول خدمات الصحية، وجودة الخدمات الصحية و أبعادها، و قمنا بإبراز أهم المفاهيم المتعلقة برضا المرضى، والعلاقة بين الجودة الخدمة الصحية ورضا المرضى و المبحث الثاني دراسات سابقة.

-الفصل الثاني: خصص هذا الفصل بالإطار التطبيقي، حيث قسم إلى مبحثين في المبحث الأول طرق وادوات الدراسة و المبحث الثاني عرض و تحليل النتائج و الفرضيات.

الفصل الأول: الإطار العام لجودة الخدمة الصحية

ورضا المرضى

تمهيد:

لقد أصبحت الجودة في الخدمات الصحية ذات أهمية كبيرة، وهي في طريقها لأن تصبح جزءاً لا يتجزأ من الاقتصاديات المتقدمة. أصبحت المؤسسات بمختلف أنواعها وتخصصاتها المختلفة مفتوحة أمام جمهور العملاء لتقديم الخدمات التي يحتاجونها، بحيث حدث نمو سريع ومتزايد في الخدمات، وأصبح من الممكن القول بأننا نعيش فيما يعرف بـمجتمع خدمي، وما حدث من نمو وتطور انعكس بشكل واضح على الخدمات الصحية وطرق تقديمها. ولذلك أصبحت الخدمات الصحية تتطلب الجودة عند تقديمها لارتباطها بصحة الإنسان وحياته.

سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى دراسة بعض المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات الصحية وأبعادها وكذا التعرف على بعض الدراسات السابقة التي عالجت بعض الجوانب من موضوع الدراسة وذلك من خلال المبحثين التاليين:

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة الصحية ورضا المرضى.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة الصحية ورضا المرضى.

تعتبر جودة الخدمة الصحية من أهم القضايا التي تحظى بالاهتمام في القطاعين الصحي العام والخاص لارتباطها بحياة الأفراد والمجتمعات والتي تهدف في المقام الأول إلى تحقيق رضا المرضى. سنتناول في هذه الدراسة أهم المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، من خلال تناول ثلاثة (03) مطالب: جودة الخدمة الصحية كمطلب أول، رضا المرضى كمطلب ثاني، و العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى باعتباره المطلب الثالث.

المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة الصحية.

لقد أصبحت الخدمات تلعب دوراً رئيسياً في بناء حياة المجتمعات والمساهمة في رفاهيتها، إن درجة جودة الخدمة الصحية المقدمة في المجتمع تشمل درجة التنمية الاقتصادية.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة الصحية وخصائصها وانواعها.

1_1 مفهوم الخدمة الصحية وخصائصها:

إن مفهوم الخدمة الصحية ينبع أساساً من المفهوم العام للخدمات، وهي لا تتعد عن مضامين التعاريف السابقة للخدمة، إلا أنه يمكن تقسيم الخدمة الصحية إلى قسمين رئيسيين:

- الخدمات الصحية العلاجية.
- الخدمات الصحية الوقائية.
- أ-الخدمة الصحية العلاجية:

تشتمل على الخدمات الصحية المرتبطة بصحة الفرد بصورة مباشرة، والتي تشمل خدمات التشخيص وخدمات العلاج، سواء تم ذلك بالعلاج الدوائي المباشر داخل المنزل أو تم من خلال خدمات صحية مساندة تحتاج رعاية سريرية داخل المراكز الصحية، أو تم ذلك بالتدخل الجراحي التقليدي أو المعاصر. ويهدف هذا النوع من الخدمات إلى تخليص الفرد من مرض أصابه أو تخفيف معانات الفرد من آلام المرض.

ب-الخدمة الصحية الوقائية:

وهي الخدمات الصحية المرتبطة بصحة المجتمع أو ما يمكن أن نطلق عليه بالخدمات الصحية البيئية،

حيث ترتبط تلك الخدمات بالحماية من الأمراض المعدية والأوبئة والحماية من التدهور الصحي الناتج عن سلوك الأفراد والمشروعات التي تمارس أنشطة ملوثة للبيئة، ويرتبط هذا النوع من الخدمات الصحية بصحة الفرد بصورة غير مباشرة.

هذه الخدمات هي خدمات صحية مانعة، تهدف إلى وقاية الفرد من التعرض للمرض، وهي تشمل على خدمات التطعيم من الأمراض الوبائية، وخدمات رعاية الأمومة والطفولة، وخدمات الرقابة الصحية على متاجر تقديم الغذاء ووحدات الإنتاج الصناعي والزراعي، إضافة إلى خدمات الإعلام ونشر الوعي الصحي. وتتميز الخدمات الصحية بمجموعة من المزايا تعود إلى خصوصيتها، وعليه يمكن تمييز الخصائص التالية للخدمة الصحية زيادة على خصائص الخدمات بشكل عام¹.

وتعرف منظمة الصحة العالمية الصحة الجيدة بأنها: "حالة السلامة البدنية والعقلية الكاملة وليس مجرد غياب المرض أو عدم الاتزان"².

وبالتالي يمكن تعريف الخدمة الصحية بأنها: العلاج المقدم للمرضى سواء كان تشخيصاً أو توجيهاً أو تدخلاً طبيًا، مما يؤدي رضا المرضى وقبولهم والاستفادة منهم، مما يؤدي إلى تحسين حالتهم الصحية.

1_2_ الخصائص المميزة للخدمات الصحية:

تتجسد الخصائص المميزة للخدمة الصحية المقدمة من المنظمات الصحية في خصوصية تلك الخدمات، وبالتالي انعكاس ذلك على الأسلوب والعمل الإداري الذي يمكن أن تقدم به إلى الجمهور، ويمكن تحديد هذه الخصائص بالآتي: بالإضافة إلى الخصائص السابقة المميزة للخدمة عامة وهي اللاملموسية التلازم التباين الهلاك عدم التملك توجد خصائص أخرى تميز الخدمة الصحية عن غيرها من الخدمات نذكر منها:

➤ تتميز خدمات المستشفيات بكونها عامة للجمهور، وتسعى من خلال تقديمها إلى تحقيق منفعة عامة والمختلف الجهات والأطراف المستفيدة منها.

¹ فريد كورتل، درمان سيلمان صادق، تسويق الخدمات الصحية، دار كنوز المعرفة العلمية لنشر وتوزيع، عمان، 2010، ص 85-86.

² الدكتور مصطفى يوسف كافي، إدارة المؤسسات الطبية، رسلان للمكتبات، 2021، ص 20.

- تتميز بكونها على درجة عالية من لأنها مرتبطة بحياة الإنسان وشفائه، وليس بأي شئمادى آخر يمكن تعويضه أو إعادة شرائه. لذلك فإن معيارية الأداء للخدمة الصحية تكون عالية وتخضع إلى رقابة إدارية وطبية.
- تتأثر المنظمات الصحية عامة والمستشفيات خاصة بالقوانين والأنظمة الحكومية سواء كانت تابعة للدولة أو للقطاع الخاص.
- في منظمات الأعمال تكون قوة القرار بيد شخص واحد أو مجموعة أشخاص يمثلون قمة الإدارة في حين تتوزع قوة القرار في المنظمات الصحية بين مجموعة الإدارة ومجموعة الأطباء.
- وجوب الاتصال المباشر بين المنظمة الصحية والمستفيد من الخدمة، إذ أن الخدمة الصحية لا يمكن تقديمها إلا بحضور المريض نفسه للفحص والتشخيص والعلاج أو إجراء التحاليل إلخ.
- صعوبة تطبيق المفاهيم الاقتصادية المطبقة في خدمات أخرى على الخدمة الصحية، باعتبارها مرتبطة بالإنسان وهو أعلى شئ.
- نظراً لتذبذب الطلب على الخدمة الصحية في ساعات اليوم أو الأسبوع أو الموسم، وبهدف الاستجابة إلى أقصى حد من الخدمات المطلوبة، فهذا يستوجب الاستعداد المبكر لحشد كل الطاقات الادارية والطبية لإنتاج الخدمة الصحية لطالبيها، إذ لا يمكن التأخر أو الاعتذار عن الاستجابة للطلب لأن في ذلك اخفاق في مهمة المنظمة الصحية الإنسانية³.

2_أنواع الخدمات الصحية:

1. الفحوصات والاستشارات: تمثل واجهة المؤسسة الصحية، فهي دافع الالتقاء والتفاعل بين طالب الخدمة ومقدم الخدمة.
2. توفر الخدمات السريرية: أماكن إقامة للمرضى ومكاناً للعمل المعنيون بالرعاية الطبية (التشخيص الطبي، الرعاية التمريضية...)، وكذلك الأشخاص غير العاملين في الرعاية الطبية (عمال الصيانة، التنظيف...)، وهم مكان للتفاعل مع العائلات.
3. الأرضية التقنية: يشمل الوسائل التكنولوجية المتعلقة بالتشخيص والعلاج.
4. خدمات التوريد: وتتكون من جميع الخدمات المساندة للأنشطة السابقة مثل الترميم والصيانة والنقل

³-د.محمد الصرفي، التسويق الصحي، الطبعة الأولى، دار الفجر لنشر وتوزيع، القاهرة مصر، 2016، ص19-20.

قد يتم تنفيذ هذه الخدمة من قبل قسم داخل المنظمة أو تكليف مزود خدمة خارجي (مقدم خدمات).
5. الخدمات الإدارية تجمع بين الوظائف الإدارية المختلفة (التخطيط والتوجيه والتنظيم والرقابة)، وتشمل مختلف الأقسام والأقسام المالية والمحاسبية والإدارة الموظفين وإدارة المخزون....⁴

الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمة الصحية وأهميتها :

1_1 مفهوم جودة الخدمة الصحية:

إن تعريف الجودة في الخدمات الصحية تعد في غاية التعقيد لأن العديد من أوجه الخدمات الصحية تبدو في الغالب غير واضحة المعالم لبعض الأطراف المعنية بها، حيث ينظر كل منهم إلى هذا المفهوم من زاوية معينة وبالتالي يتعامل معه ويركز فيه على نقاط قد يختلف فيها مع غيره⁵.
وبالتالي نذكر أهم التعاريف منها:

- يعرف ايفيدس دونا بيدان " جودة الخدمة الصحية على أنها تتلخص في تطبيق العلوم والتقنيات الطبية بأسلوب يحقق أقصى استفادة للصحة العامة بدون زيادة التعرض للمخاطر، وعلى هذا الأساس فإن درجة التوعية والجودة تحدد بمدى أفضل موازنة بين المخاطر والفوائد⁶.

- عرفت منظمة الصحة العالمية بأنها: "التوافق مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من المجتمع وبتكلفة مقبولة، بحيث تؤدي إلى إحداث تأثير على نسبة الحالات المرضية، ونسبة الإعاقات والوفيات وسوء التغذية"

وهناك ثلاث جوانب للجودة في الخدمات الصحية: الجانب الفني والمتعلق بتطبيق التقنية الطبية والجانب الإنساني المتعلق بالعلاقات بين الزبون ومقدم الخدمة النفسية والاجتماعية، وأخيرا الجانب المتعلق بتحقيق احتياجات المريض من الكماليات⁷.

⁴-محمد الصيرفي مرجع سابق، ص32.

⁵صبري مراح، لطفي زايد، جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون، مذكرة شهادة ماستر، تسويق خدمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2018، ص8.

⁶-حمزة كواديك، تقييم جودة الخدمات الصحية بالقطاع الصحي العمومي لولاية البليدة للفترة 2014-2017 من منظور التغطية الصحية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، رقم المجلد 12، العدد 1، جامعة المدية، الجزائر، 2021، ص92.

⁷-نجاة العامري، تسويق الخدمات الصحية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2009، ص78.

-وأوضح (Kotler and Armstrong) بأن جودة الخدمة الصحية هي شكل من أشكال الطرائق التي تستخدمها المؤسسة الصحية لتمييز نفسها عن المؤسسات الصحية الأخرى المشابهة لها في النشاط عن طريق تكوين صورة عن المؤسسة الصحية تتحدد من خلالها شخصية المؤسسة على جميع المستويات⁸.

-أما جودة الخدمات الصحية من المنظور المهني الطبي هي تقديم افضل الخدمات وفق احدث التطورات العلمية والمهنية، ويحكم ذلك ثلاث نقاط رئيسية اخلاقيات الممارسة الصحية الخبرات ونوعيتها والخدمة الصحية المقدمة والاهتمام للعاملين في المهن الصحية، وتدني المستوى أو الجودة ينطلق من عدم الكفاءة عدم القدرة على التعامل المثالي مع بعضهم البعض ومع المريض والاداري، وكذا عدم الالتزام بالمعايير والاخلاقيات التي تحكم المهن الصحية، فضلا عن ضعف التأهيل والممارسة والخبرة.

-أما جودة الخدمة الصحية من منظور المستفيد أو المريض فهي تختلف عن المفهوم المهني اذ تركز على طريقة الحصول على الخدمة ونتيجتها النهائية، وهنا لا يكفي النظام المتقدم ان يركز على فرض التنظيمات ومن التشريعات التي تبنى على اسس مهنية أو تنظيمية محددة دون الالتفاف إلى احتياج ورغبة وطموح وامال المستفيد النهائي من كل ذلك وفي الخدمة الطبية يجب ان تكون الخطوة الأولى في العلاج معرفة شكوى واحتياج المريض، ويجب ان يكون الهدف من مراجعته لطلب العلاج، وافضل طريقة لمعرفة تحقق الجودة في هذا الجانب تكمن في قياس مدى ارضاء العملاء وهم في الجانب الصحي للمرضى، بطرق مقننة يمكن الاستدلال منها على مدى جودة الخدمة⁹.

بالتالي نلاحظ ان جودة الخدمة الصحية هي تقديم خدمات صحية أكثر أمانا وأسهل منالا وبشكل يلبي احتياجات المرضى والمجتمع بشكل عام.

2_2 أهمية جودة الخدمات الصحية:

وتتمثل أهمية جودة الخدمات الصحية فيما يلي:

تميز الخدمات التي تقدمها المؤسسة الصحية عن غيرها من المؤسسات الصحية تعد جودة الخدمات الصحية مؤشراً مهماً في قياس الرضا الذي يحققه المستهلك (المريض).

⁸-د.إسماعيل مراد، هاجر بوزيان الرحمان، دور أبعاد جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد17، العدد 26، عين تموشنت، الجزائر، 2021، ص451 .

⁹-د. بن عيشي عمار، أبعاد جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون (المرضى)، كلية العلوم الاقتصادية، مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد السادس، جامعة بسكرة الجزائر، ص 11.

الخدمات الصحية المقدمة له؛ تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، حيث أن الوصول إلى المستوى المطلوب هو إحدى الخدمات المقدمة للمرضى (المستفيدين) الهدف الأساسي هو تنفيذ الجودة ضمان الصحة الجسدية والعقلية للمستفيدين؛

يساعد على التحسين المستمر إذا كان من خلال قسم متخصص ضمن الهيكل التنظيمي بالنسبة للمؤسسة الصحية فإن جودة الخدمات الصحية تحقق الشمولية والتكامل في الأداء، بمعنى الشمولية توسيع مستوى الخدمات الصحية التي يتوقعها المستهلكون (المرضى) من الخدمات الصحية المقدمة لهم، في حين أن التكامل يعني أن المؤسسة الصحية هي نظام يتكون من أنظمة فرعية تابعة أحدهما فوق الآخر، ولكل نظام فرعي برامجه الخاصة، ولكنه يتكامل مع البرامج الأخرى. على سبيل المثال، لا يستطيع الطاقم الطبي ممارسة وظائفه الطبية السريرية بدونها هناك تكامل مع طاقم التمريض، أو الخدمات الإضافية الأخرى مثل المختبر والأشعة. ومن أسباب الاهتمام بجودة الخدمات الصحية ما يلي: التصاعد المستمر لتكلفة إنتاج الخدمات الصحية وبالتالي تصاعد الأسعار المدفوعة مقابلها الخدمات مما سيجعل مسألة تقييم الجودة وضمانها تحظى باهتمام متزايد من قبل الأطراف أولئك الذين يدفعون هذه التكلفة (عادةً الجهات الحكومية)؛ تزايد درجة وعي المستهلكين (المرضى)، ووعيهم بحقوقهم، وتزايد مستوى توقعاتهم لما يمكن أن تقدمه الخدمات الصحية.

–العيوب والأخطاء في جودة الخدمات الصحية غير مقبولة، إذ تتعدى آثارها الأضرار المادية...الأذى الجسدي والنفسي والحاجة إلى التطلع إلى ممارسة طبية لا تشوبها شائبة¹⁰.

الفرع الثالث: ابعاد جودة الخدمة الصحية

وقد تعرضت بعض الأدبيات في مجال صناعة الخدمات للمكونات أو الأبعاد التي تشتمل عليها جودة الخدمة، إلا أنها لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد أو المكونات على وجه التحديد، وفي مجال تحديد مكونات الخدمة فقد توصل مجموعة من الباحثين سنة 1985 نذكر منهم Berry, Parasuraman, Taylor et Cronin إلى أن الأبعاد التي يبنى عليها الزبائن توقعاتهم ومدركاتهم ومن ثم حكمهم على جودة الخدمة تمتد لتشمل عشرة أبعاد رئيسية كالتالي :

¹⁰–فاتن براكني، نادبة بوقطوف، دور التسويق الصحي في تحسين جودة الخدمات الصحية، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2017، ص43-44.

1. الاعتمادية: (Reliability) أي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة الصحية التي وعد بها بشكل يمكن من الاعتماد عليها وأيضاً بدرجة من الدقة والصحة.
2. مدى إمكانية وتوفير الحصول على الخدمة الصحية: (Access) أي توفرها في الوقت المناسب والمكان المناسب الذي يرغبه العميل ، وهل من السهل الوصول إلى مكان تلقيها ، ويمكن توضيح المقصود بسهولة الوصول إلى الخدمة بما يلي :
 - الوصول الجغرافي : حيث تؤخذ الأمور التالية بعين الاعتبار : توفر وسائل المواصلات للوصول للخدمة، بعد المسافة عن المرفق الصحي ، الوقت الازم للوصول إلى الخدمات الصحية والعوائق الطبيعية التي تحول دون وصل المريض تلك الخدمة.
 - الوصول الاجتماعي والثقافي : يشير إلى قبول الخدمة الصحية في إطار قيم المريض الثقافية ومعتقداته وتوجهاته .
 - الوصول المادي أو الاقتصادي : يشير إلى قدرة متلقي الخدمة على دفع قيمة الخدمة الصحية .
 - الوصول اللغوي : يعني وجود التواصل اللغوي بين مقدم ومتلقي الخدمة لضمان معرفة حاجة المريض الفعلية وتقديمها له.
 - الوصول المؤسسي أو التنظيمي : يعني مدى تنظيم الخدمات بطريقة تناسب المستفيدين منها، ويتضمن ذلك أموراً عدة مثل ساعات الدوام ونظام المواعيد وفترات الانتظار وطريقة تقديم الخدمة.
3. الأمان: (Security) أي درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة وبمن يقدمها.
- 4.المصدقية: (Credibilite) درجة الثقة بمقدم الخدمة ، مثلاً هل سيقوم الطبيب بإجراء العملية الجراحية دون أن يلحق أي ضرر بالمريض ؟.
- 5.درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل: (Knowing the customer) أي مدى قدرة مقدم الخدمة على تفهم احتياجات المريض وتزويده بالرعاية والعناية.
- 6.الاستجابة: (Responsiveness) مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للعملاء عند احتياجهم لها.

7. الكفاءة (Competence) : أي كفاءة القائمين على أداء الخدمة من حيث المهارات والمعرفة التي تمكنهم من أداء الخدمة ، وكثير ما يلجأ الزبائن لمثل هذا المعيار، فمثلا يفضلون تلقي خدماتهم من أشخاص ذوي شهادات علمية عالية المستوى.

8. الجوانب الملموسة (PhysicalAssets) كثير ما يتم تقييم الخدمة بناء على التسهيلات المادية (الأجهزة و التكنولوجيات)، المظهر الداخلي للمؤسسة الصحية، مظهر العاملين مقدمي الخدمة ... إلخ.

9. الاتصالات (Communion) : أي قدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة، فهل تم إعلام المريض بالأضرار التي يمكن أن تلحق به جراء خضوعه لعملية جراحية ما أو نتيجة عدم التزامه بما هو مطالب منه، هل الرسالة واضحة وبلغت بطريقة مناسبة.

10. اللباقة (Courtesy) أي تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة، الاحترام واللطف في التعامل والاستقبال الطيب مع التحية والابتسامة مع الزبائن.

في دراسة لاحقة تمكن Berry وزملاؤه سنة 1988 من دمج هذه المعايير العشرة في خمسة معايير فقط هي : الجوانب الملموسة ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف¹¹.

جدول رقم (1_1) يوضح أبعاد جودة الخدمات الصحية:

المتغيرات	البعد
<ul style="list-style-type: none"> -جاذبية المباني والتسهيلات المادية. -التصميم والتنظيم الداخلي . - حداثة المعدات والأجهزة الطبية ومسايرتها للتكنولوجيا. -مظهر العاملين و الأطباء. 	الملموسة
<ul style="list-style-type: none"> -الوفاء بتقديم الخدمة الصحية في مواعيد المحددة. -الدقة و عدم الأخطاء في الفحص أو التشخيص أو العلاج. -الاحتفاظ بالسجلات والملفات الطبية الدقيقة . 	الأعتمادية

¹¹-جاهمي مروان، خالد لطفى، قياس ابعاد جودة الخدمات الصحية في الميدان طب الاسنان من وجهة نظر الأطباء والمرضى، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي1945، قالمة، 2015، ص64-65.

-الثقة في الأطباء والاختصاصيين و الممرضين.	
-الاستجابة الفورية لاحتياجات المريض. -الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع مريض. -اخبار المريض بالضبط عن ميعاد تقديم الخدمة و الانتهاء منها.	الاستجابة
-الشعور بالأمان في التعامل. -سرية معلومات الخاصة بمريض. -المعرفة والمهارة المتخصصة في التعامل.	الأمان
-تقدير ظروف المريض والتعاطف معه. -الروح المرحة و الصداقة في التعامل مع المريض. -تفهم احتياجات المريض.	التعاطف

المصدر: د.نورالدين حاروش، الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، كلية العلوم السياسية والأعلام، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 1984، ص174-175.

المطلب الثاني : ماهية رضا المرضى

يعتبر الرضا المرضى من أهم المعايير التي تمكن المؤسسة من التأكد من جودة خدماتها لذلك تسعى إلى العمل على زيادة درجة الرضا لدى مرضاها للمحافظة على بقاءها.

الفرع الاول: مفهوم رضا المرضى واهميته:

يوجد العديد من التعاريف نذكر منها :

-يعرف (KOTLER and Keller2006) الرضا بأنه "شعور العميل بالبهجة نتيجة مقارنة أداء المنتج مع توقعاته"، حيث يشعر العميل بعدم الرضا إذا كانت توقعاته تفوق أداء المنتج، ويشعر بالرضا إذا طابق أداء المنتج توقعاته، وإذا كان أداء المنتج أعلى من توقعاته يشعر بمستوى عالي من الرضا وهذا يتفق مع رأي

(MARIO and Lasio) بأن رضا العملاء يمثل مدى استجابة العميل لتقييم الفرق المدرك بين التوقعات السابقة أو أي معيار آخر¹².

-رضا المرضى 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 شعوراً إيجابياً يساعده على تقبل العلاج والتجاوب معه. وهذا ما يؤدي بدوره إلى تحصيل نتائج علاجية أفضل مما ينعكس على جودة خدمات الرعاية الصحية¹³.

- (Woodside, Frey, & Day1989) رضا المريض هو شكل خاص من أشكال السلوك، بمعنى آخر إنها ظاهرة ما بعد الشراء والتي تعكس مدى إعجاب المريض أو عدم إعجابه بالخدمة بعد تجربتها¹⁴.

- فحسب Keegan وآخرين يُعرف رضا المريض بأنه: الاتجاه العام للمريض نحو تجربته للرعاية الصحية، ويشمل كل من المظاهر المعرفية والإدراكية والشعورية من خلال التجارب السابقة¹⁵.

وبالتالي نلاحظ ان رضا المريض: يشير الى شعور ارتياح عن خدمات الصحية التي تلقاها، وعندما يكون راضيا يشعر بالثقة والراحة تجاه الخدمات الرعاية الصحية، ويؤدي ذلك الى قدرته على فهم وتقبل خطة العلاج والتجاوب معه.

1-2 أهمية رضا الزبون:

لقد ازداد مفهوم الرضا بروزا مع أواسط السبعينات، كنتيجة للأعمال التي قام بها Day et Hunt ، وبعد ذلك أصبح من المواضيع الرئيسية في دراسة سلوكيات بعد الشراء أو الاستهلاك حسب كل من Oliver et

¹²-رضوان انساعد، رضا المرضى عن سياسة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الشلف، جامعة الشلف، الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد الثامن، ص210.

¹³-أسامة الفراج، تقييم جودة خدمات الصحية في مستشفيات التعليم العالي في سوريا من وجهة نظر المرضى، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد25، العدد الثاني، 2009، ص64.

¹⁴-كشكوش بومدين، بن أشفو سيدي محمد، أثر أبعاد جودة الرعاية الصحية على ثقة المرضى، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد6، العدد الثاني، 2003، ص66.

¹⁵- بوعمره فتحي، قياس أثر محددات جودة الخدمة المدركة على رضا المستفيد، مذكرة مقدمة لاكمال ماجيستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2013، ص67.

Wesbrooke، كما استقطب هذا الموضوع اهتمام العديد من الباحثين وهذا ما أثبتته مختلف الدراسات التي أكدت على اعتباره أهم وأكثر المعايير فاعلية للحكم على أداء المنظمات عامة والصحية منها خاصة، حيث يرى الطائي بأن لرضا المريض أهمية كبيرة تتجلى في النقاط التالية:

-رضا المريض عن الخدمات المقدمة إليه من قبل المنظمة الصحية سيقبل من احتمال توجهه إلى منظمات أخرى منافسة.

إذا كان المريض راضيا عن أداء المنظمة فإنه سيتحدث إلى الآخرين مما يعطي صورة حسنة عن المؤسسة، إشهار شفوي إيجابي.

-يعد رضا المريض مقياس الجودة الخدمات المقدمة.

-يمثل رضا المريض تغذية عكسية للمنظمة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة إليه مما يقود المنظمة الصحية إلى تطوير وتحسين خدماتها؛

-حالة الرضا تعتبر مزية في حد ذاتها كونها تعبر عن حالة من الاستقرار النفسي اتجاه موضوع معين.¹⁶

الفرع الثاني: محددات رضا الزبائن (المرضى):

هناك مجموعة من المحددات التي تسهم في تشكل حالة الرضا، وتتمثل في ثلاث عناصر أساسية هي التوقعات الأداء الفعلي والمطابقة، ويمكن توضيح دلالة كل محدد كما يلي:

أولاً: التوقعات

تعبر التوقعات عن الأداء الذي يتطلع الزبون للحصول عليه من اقتناء خدمة أو علامة معينة ويعبر عنه بالقيمة المتوقعة قبل تنفيذ قرار الشراء وهناك ثلاثة أنواع من التوقع هي:

- 1-التوقع التنبؤي: وهو يوضح مستوى الخدمة التي يعتقد الزبائن بأنه يمكن أن يحدث؛
- 2-التوقع المعياري: وهو المستوى المالي الذي يكون الزبائن على استعداد لتقبله، أي المعيار الذي عنده تتحقق حالة القبول عند الزبائن للدفع من أجله؛
- 3-التوقع المقارن: وهو يمثل أداء خدمة معينة مقارنة بخدمات أخرى، إما تكون خدمات سابقة لنفس المؤسسة أو خدمات تقدمها مؤسسات أخرى لها نفس النشاط.

¹⁶-عبد الله طهوب، مجد نواجعة، مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة من قبل المستشفى الأهلي في مدينة خليل، مشروع تخرج،

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات، جامعة بوليتكنك فلسطين، 2018، ص69.

وتحدد الجوانب الأساسية للتوقع الذي يكونه الزبون عن الخدمة فيما يلي:
-توقع حول طبيعة وأداء الخدمة وهي المنافع التي يتوقع الزبون الحصول عليها من شراء واستخدام الخدمة نفسها؛

-التكلفة المتوقعة وهي التكاليف التي يتوقع الزبون أن يتحملها من أجل الحصول على الخدمة المنافع الاجتماعية المتوقعة هو رد الفعل المتوقع للأفراد الآخرين وذلك عند شراء الفرد للخدمة.
ثانيا: الأداء الفعلي.

وهو المحدد الثاني من محددات الرضا، ويعبر الأداء الفعلي عن مستوى الأداء الذي يحصل عليه الزبون نتيجة استهلاكه للخدمة، وتكمن الأهمية الأساسية للأداء الفعلي في كونه يعتبر معيارا لتحديد مدى تحقق التوقعات التي كونها الزبون بخصوص الخدمة التي كانت محل اختيار من بين مجموع البدائل.

ثالثا: المطابقة

تعرف المطابقة على أنها "درجة انحراف أداء المنتج عن مستوى التوقع الذي يظهر قبل عملية الشراء، أي أنها تمثل العملية التي يقوم بها الزبون لإيجاد الفرق بين مستوى الأداء المتوقع ومستوى الأداء الفعلي للمؤسسة، وتنتج عن عملية المطابقة ثلاث حالات:

-الحالة الأولى: يكون مستوى الأداء الفعلي أكبر من المستوى المتوقع فيكون الزبون راضي جدا.
-الحالة الثانية: يكون الأداء الفعلي وتوقعات الزبون في نفس المستوى فيكون هذا الأخير في حالة اعتدال تؤدي إلى نوع من الرضا.

_الحالة الثالثة: في هذه الحالة يكون الأداء الفعلي أقل من المتوقع فيكون الزبون غير راضي...
التعمق في طبيعة محددات الرضا يظهر أنها تمثل سلسلة مترابطة من العوامل التي تؤدي إلى تشكل حالة الرضا أو عدم الرضا لدى الزبون، فهو في البداية يطلب الخدمة متوقعا مستوى معين من الأداء، وعند استلامها تتحول تلك التوقعات إلى قراءات للخدمة المقدمة فعليا، وبالمطابقة بينها فإما أنه يحصل الرضا أو عدم الرضا.¹⁷

الفرع الثالث: قياس رضا الزبائن (المرضى):

اعتمدت منظمات الأعمال المعاصرة على عدة أدوات التابعة وقياس درجة رضا العملاء وتمثل:

1. الدراسة المسحية: حيث يتم استخدام الدراسات المسحية بشكل دوري، وطرح أسئلة مختلفة القياسات حالة تكرار التعامل والتي تتعلق بقياس رضا العميل إذا كان مرتفع أو منخفض.

¹⁷-نادية ارقدي، نورة مكاحلية، محددات جودة الخدمة واثرها في رضا الزبون، مذكرة شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2019، ص33.

2. التسوق الخفي : قيام الشركة أو المنظمة بتعيين أفراد يتصرفون كعمال للقيام بالعمليات من الشركة المعنية وذلك من أجل رفع تقارير للإدارة عن نقاط القوة والضعف التي يمكن ملاحظتها أثناء قيامهم بعملية تقديم الخدمات، وذلك من أجل متابعة الطرق التي يتصرف كادر الموظفين بها مع العملاء.
3. الاقتراحات والشكاوى : توفر الشركات التسهيلات اللازمة للعمال لاستلام طلباتهم وجمع المعلومات عن شكواهم ومقترحاتهم، وهذه التسهيلات قد تكون تقليدية أو عن طريق استخدام تقنيات الاتصالات الحديثة¹⁸.

المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى

إن تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون "المريض" لا تخرج في إطارها عن مضمون العلاقة بين جودة أي خدمة ورضا الزبون عنها، لكن الفارق الوحيد يكمن في أن الخدمة الصحية هي الخدمة الوحيدة التي لا تقبل الخطأ، فالخطأ بها يعني الموت أو الإعاقة الدائمة ومن هنا كانت الجودة الضمانة الأساسية والمهمة لرضا المرضى. وفيما يلي إيضاحات لبعض الاختلافات في الرؤى لبعض الباحثين :

ميز Batson ما بين جودة الخدمة ورضا الزبون حيث ذكر أن الجودة هي موقف يكونه الزبون من خلال تقييمه لعرض الخدمة وأكد أن هذا الموقف يكون مبنياً على سلسلة من خبرات تقييمية سابقة، لذلك فإن الجودة أقل ديناميكية قياساً إلى الرضا الذي هو الناتج النهائي للتقييم الذي يجريه المستفيد لعملية تبادل معينة ولأخذ مثالا على ذلك، إذا وجد المريض عدداً من المستشفيات في المنطقة تقدم خدمات جودة عالية فإن تقييمه الشامل لجودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة التي يتعامل معها سيكون مستنداً على أساس ما تقدمه من المؤسسات الأخرى من خدمات فالمستفيد هنا يكون مستنداً على أساس ما تقدمه مطلعاً على جودة خدمات هذه المستشفيات ولن يقبل بخدمة صحية أقل مما تقدمه هذه المؤسسات.

ولا شك أن هناك علاقة تفاعلية بين جودة الخدمة الصحية ورضا المريض، وهذه العلاقة لا تخرج في إطارها عن مضمون العلاقة بين جودة أي خدمة ورضا الزبون عنها، لكن الفارق الوحيد يكمن في أن الخدمة الصحية هي الوحيدة التي لا تقبل الخطأ يعني الموت أو الإعاقة الدائمة، لذلك فإن الجودة هي الركيزة الأساسية للوصول إلى رضا المريض، إن جانب الاختلاف بين جودة الخدمة ورضا الزبون يكمن في كيفية تعريف أو تحديد معنى التوقعات لأنه عند قياس الرضا يكون مستوى المقارنة على أساس ما قد يتوقعه الزبون من الخدمة.

¹⁸عبد الله طهوب، مجد نواجعة، مرجع سابق، ص120.

يرى Anderson في محاولة منه للتمييز بين رضا الزبون وجودة الخدمة استخدم مفهومين ل رضا الزبون وهما: رضا الزبون المستند على تبادل تجاري محدد، ورضا الزبون المستند على تبادلات تراكمية .

أما Tiglor وGeronin يرون بأن رضا الزبون يتصدر جودة الخدمة وأن نوايا الشراء لدى الزبون ترتبط بشكل أوثق مع مستوى الرضا قياسا إلى إدراكات جودة الخدمة. ويرى Oliver ان الرضا يتشكل من خلال الشعور اللاحق للشراء الذي يصبح في النهاية أحد أهم العناصر المشكلة للاتجاه، وبالتالي يمكن اعتبار الرضا مؤثرا على تقييم الزبون للجودة وكذا على نواياه الشرائية و سلوكه الشرائي بالتبعية¹⁹.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

المطلب الأول: الدراسات السابقة.

1-دراسة الدكتورة رجيمي سارة، بوسالم ابو بكر (2022) بعنوان أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى (دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي -قائمة)

هدفت الدراسة للتعرف على جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المرضى بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي، ووزعت استبانة شملت 37 عبارة على 175 مريض وتم اختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي محل الدراسة كان بشكل عام (متوسط)، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لكافة أبعاد هذا المتغير (2,89)؛

وتبين من خلال الدراسة الميدانية أن مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي محل الدراسة كان (منخفض)، وهذا بمتوسط حسابي قدر ب(2,02)؛ ان الواقع الميداني للمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي أثبت أن الدليل المادي في هذه المؤسسة لا يرقى للمستوى المطلوب، حيث بلغ المتوسط العام لفقرات هذا البعد (1.98) هي قيمة تعكس عدم رضا عينة المبحوثين عن العناصر المادية الداعمة لعملية تقديم الخدمات الصحية، وكذا حو المستشفى وبيئة العمل المادية فيه ان الواقع الميداني للمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي أثبت أن الإهمال الكبير لدقة انجاز الخدمة الصحية ومدى للوفاء بالالتزامات بالإضافة إلى عدم تقديم هذه الخدمات في الوقت المناسب، حيث بلغ المتوسط العام

¹⁹مشطر أمنة، مخانية سوسن، واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على المريض، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قائمة، 2023، ص70-71.

لفقرات بعد الاعتمادية (2.03) وهي قيمة ضعيفة تعكس استياء المرضى من عدم توفر مؤسسة الحكيم عقبي على سياسة تجعل المريض يعتمد على المؤسسة لتلبية احتياجاته الصحية. فيما أثبتت الدراسة أيضاً، أن عينة المرضى المبحوثين في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي عدم رضاهم على بعدي الاستجابة والتعاطف في المؤسسة محل الدراسة، وهو ما تشبته المعدلات العامة للمتوسطات الحسابية لكافة عبارات هاذين البعدين؛ يلاحظ أيضاً من خلال اختبار العلاقة التآثرية بين أبعاد جودة الخدمات الصحية مجتمعة ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي، أن هذه العلاقة ذات تأثير إيجابي، حيث أن قيمة التأثير بلغت (45.2%) ما يُفسر أن هناك عوامل أخرى مهمة تساهمت بشكل كبير في تحقيق رضا المرضى؛ كما أثبتت الدراسة من خلال اختبار العلاقة التآثرية بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى أن البعد الخاص بالملموسية له أكبر تأثير على رضا المرضى (0.742) يليه بعد الاعتمادية بتأثير (0.698)، ثم بعد الامان ب (0.601)، ثم بعد التعاطف بم (0.521) وفي المرتبة الأخيرة بعد الاستجابة ب (0.513).²⁰

2-دراسة الدكتور ميسون عبد الكريم محمد رشيد، خلف رشم فليح (2022) بعنوان تقييم جودة الخدمات

الصحية باستخدام مقياس pubHosqual 2021-2022 ببغداد- مشفى اليرموك التعليمي

هدف البحث إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية في مشفى اليرموك التعليمي ورضا المرضى الراقدين عنها. ولهذا الغرض تم استخدام مقياس (pubHosqual) الذي بدأ تطبيقه لأول مرة في المشافي الهندية ثم شاع استخدامه في دول عديدة . يتكون هذا المقياس من سبعة أبعاد وتتضمن (20) عبارة لقياس الجودة فضلاً عن (15) أخرى لقياس رضا المرضى. تم استخدام معادلة (Hobkins) لتحديد حجم العينة والتي بلغت (171) فرداً. البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss) استخدم لتحليل البيانات الأولية للوصول إلى النتائج التي أشارت إلى وجود مستوى متوسط من الجودة للخدمات الصحية التي يقدمها المشفى وكذلك مستوى متوسط لرضا المرضى وفي نهاية البحث أوصى الباحثان بضرورة الدعم المالي للمشافي العامة والقيام بالتدريب السلوكي للعاملين من اطباء وممرضين وإداريين لتعزيز دورهم المعنوي في معالجة المرضى.

ومنه توصلت لنتائج التالية:الضعف في دعم واستعداد العاملين لمساعدة المرضى بالشكل الذي ينسجم مع الرسالة الانسانية للمشفى اذ بلغت النسبة الايجابية لهذا البعد 56% فقط. امتلاك المشفى لأطر صحية من أطباء

²⁰رجيمي سارة، بوسالم بوبكر، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد17، العدد01، قالمة، 2022.

ومرضين واداريين لديهم معارف ومهارات وخبرات تمكنهم من انجاز أعمالهم بكفاءة حيث أن النسبة السلبية لقياس هذا البعد اقل من خمس المقياس فهي 17.7 فقط.²¹

3-دراسة الدكتور باسم الحاج مكي، مولود حواس (2021) بعنوان: أثر أبعاد جودة الخدمات الصحية على ولاء المرضى (دراسة حالة عيادة أمينة بولاية البليدة - الجزائر)

يعد موضوع جودة الخدمات الصحية وتحسينها، من أهم أولويات المؤسسات الصحية العامة والخاصة، هذا لتحقيق عدة أهداف من بينها تعزيز رضا وولاء الزبائن وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد جودة الخدمات الصحية على ولاء المرضى في العيادة الخاصة محل الدراسة، وقد تم أخذ عينة عشوائية من المجتمع المدروس مكونة من 150 مريض، حيث اعتمدنا على أداة الاستبيان المعرفة بأرائهم. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

تهتم عيادة أمينة بتقديم الخدمات الصحية على مستواها بجودة مع مراعاتها الجميع أبعادها؛ مساهمة جودة الخدمات الصحية في تحقيق ولاء الزبون (المريض) على مستوى عيادة أمينة من خلال جميع أبعاد جودة الخدمات الصحية. وجود أثر قوي بين جودة الخدمات الصحية وولاء الزبون (المريض) بقوة تفسيرية بلغت (94.8%)، أي أن الزيادة في مستوى الولاء لدى الزبائن مرتبط بجودة هذه الخدمات الصحية المقدمة.

بعد التعاطف كان أهم بعد يؤثر على ولاء الزبون (المريض)، حيث اتضح أنه يفسر التغيرات الحاصلة في ولاء المرضى بنسبة (68.6%).²²

4_دراسة اسماء يوسف، سلوى تيشات (2020)، بعنوان واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)

يهدف هذا المقال إلى دراسة واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض، بالاعتماد على أبعادها (الاعتمادية الاستجابية، الملموسية، الضمان والتعاطف، وذلك من خلال دراسة ميدانية قام بها الباحثان في مستشفى طب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)، وقد قام الباحثان باختيار عينة مقدره ب 45 مريض مقيم

²¹ميسون عبد الكريم محمد رشيد، خلف رشم فليح، تقييم جودة الخدمات الصحية باستخدام مقياس pubHosqual 2021-2022 بغداد- مشفى البرموك التعليمي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد6، العدد27، بغداد، 2022.

²²د.الحاج مكي، مولود حواس، أثر أبعاد جودة الخدمات الصحية على ولاء المرضى (دراسة حالة عيادة أمينة بولاية البليدة - الجزائر)، مجلة التنظيم والعمل، المجلد10، العدد3، البليدة، 2021.

خلال الفترة الممتدة بين 25 أفريل و 10 ماي 2019، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وتحليل النتائج تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) نسخة 20 . توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها : هناك مستوى متوسط من جودة الخدمات الصحية ورضا المريض في مستشفى طب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)، توجد علاقة ذات دلالة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المريض، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس السن مستوى التعليم) في مستشفى طب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة).²³

5_دراسة قرابلي وفيه (2020) بعنوان دور جودة خدمات المؤسسات الصحية الخاصة في تحقيق رضا

الزبون دراسة حالة عيادة الشفاء بالطهير - جيجل -

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة خدمات المؤسسات الصحية الخاصة في تحقيق رضا الزبون من خلال تبيان العلاقة بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية الاستجابة، الأمان، التعاطف) ورضا الزبون، والعلاقة بين أبعاد الجودة ككل ورضا الزبون باستخدام استمارة استبيان تم توزيعها على عينة من الأفراد الذين تعاملوا مع العيادة، وتحليل النتائج تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، اعتمد البحث على فرضية رئيسية تتمثل في: لا توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون .

وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون. وتوجد علاقة ارتباط بين كل بعد من أبعاد الجودة على حدى ورضا الزبون. درجة تقييم متوسطة لرضا الزبون عن عيادة "الشفاء" حول جودة الخدمات المقدمة²⁴.

²³اسماء يوسف، سلوى تيشات، واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 2020.

²⁴قرابلي وفيه، دور جودة خدمات المؤسسات الصحية الخاصة في تحقيق رضا الزبون، تسويق خدمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2020.

6_دراسة Rehaman, Husnain (2018) بعنوان

The Impact of Service Quality Dimension on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan.

تأثير بُعد جودة الخدمة على رضا المرضى في قطاع الرعاية الصحية الخاص في باكستان.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير أبعاد جودة الخدمة الصحية على رضا المريض في قطاع الصحة الخاص بباكستان، واستندت الدراسة على نموذج قياس (Servqual) لجودة الخدمة الصحية من خلال الأبعاد الخمسة، وتمثلت عينة الدراسة في عينة غير احتمالية لمرضى المستشفيات الخاصة الواقعة في منطقة "سارجودا" بدولة باكستان وبلغ حجم العينة (380) فرداً، واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتمت معالجتها عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) وبرنامج (Amos) وفق المنهج الوصفي التحليلي في الإجابة على أسئلة الدراسة، وكان من أبرز نتائجها: أكثر الأبعاد تأثيراً على جودة الخدمة الصحية في المؤسسات محل الدراسة هما أبعاد (الملموسية، التعاطف)؛ أبعاد جودة الخدمة الصحية المتمثلة في الموثوقية والاستجابة لها تأثير سلبي على رضا المريض²⁵.

7_دراسة صبري مراح، لطفي زايد (2018) بعنوان جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بشير منتوري-تبسة)

جاءت هذه الدراسة للإجابة على الإشكالية التالية: "كيف تؤثر جودة الخدمة الصحية في رضا الزبون المريض)، وهدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بشير منتوري-تبسة ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استبيان المرضى، حيث كان عدد مفردات العينة 100 مريض، وذلك لغرض اختبار الفرضيات للإجابة على أسئلة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لعرض وتحليل نتائج الدراسة.

وقد توصلت الدراسة للنتيجة التالية:

هناك الكثير من العوامل التي تؤثر في جودة الخدمات الصحية وهي: تحليل توقعات الزبون، تحديد جودة الخدمة الصحية، أداء العاملين، إدارة توقعات الخدمة.

²⁵ Rehaman, Husnain , **The Impact of Service Quality Dimension on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan**, 2018.

توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمات الصحية وتحقيق رضا الزبون ؛ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس؛ لمتغير العمر؛ لمتغير المجموعة المهنية. وأن المرضى غير راضين عن جودة الخدمة المقدمة وذلك لعدم توفر أبعاد الجودة الخمس في المؤسسة.

نقص الكوادر الطبية في بعض التخصصات مما يؤثر على مدى الاستجابة لاحتياجات المرضى (طب العيون الجراحة العامة).

العدد الكبير للمرضى المقبلين على المؤسسة مما يؤدي الى الاكتظاظ وسوء الاستقبال و عدم تلبية حاجيات الزبون²⁶.

8_ دراسة الدكتور بن عودة مصطفى، العابد محمد (2018) بعنوان: تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية بالمراكز الاستشفائية الجامعية (دراسة استطلاعية لاراء عينة من المرضى بالمركز الاستشفائي الجامعي بباتنة)

تناولت هذه الدراسة موضوع تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلا للمرضى في المركز الاستشفائي الجامعي بباتنة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (100) مريض، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (592) مريضا. حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات، وتم توزيع الاستبيان عشوائيا على مختلف المرضى المنومين في المركز الاستشفائي الجامعي بباتنة وخلصت الدراسة إلى مجموعة من نتائج ما يلي:

اتضح من خلال تشخيص وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة بأنها تتشكل في أغلبها من الذكور بنسبة بلغت (72%) كما لا حضنا أن العينة المدروسة تتكون في أغلبها من الفئة العمرية بين 25 و 35 سنة، كما لاحظنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى ثانوي فما أكثر، بنسبة تقدر : (68%)، كما يتضح أن أكثر الفئات المهنية التي تتردد على المستشفى هم من فئة الأفراد المرضى بدون عمل بنسبة تقدر ب (25%)، وفئة الموظفين بنسبة تقدر ب (25%)، كما أن ما نسبته (55%) من أفراد العينة ترددوا أكثر من مرة على هذا المستشفى .

خلصنا إلى أن مستوى جودة الخدمات الصحية التي يقدمها المستشفى بأبعادها كان متوسطاً من وجهة نظر المرضى، وهذا يعكسه المستوى المتوسط لجميع أبعادها ومن حيث ترتيب أبعاد جودة الخدمات الصحية فقد جاء بعد الاعتمادية في المرتبة الأولى يليه بعد الاستجابة في المرتبة الثانية، يليه بعد التعاطف في المرتبة الثالثة، يليه بعد الأمان في المرتبة الرابعة، يليه بعد الملموسية في المرتبة الخامسة.

²⁶صبري مراح، لطفي زايد، جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون، مذكرة شهادة ماستر، تسويق خدمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2018.

تبين بأن جودة الخدمات الصحية التي يقدمها المركز الاستشفائي بباتنة ذات مستوى متوسط، وهو يميل إلى المستوى المتدني أكثر من المرتفع، فحسب تقييم المرضى فإنهم إما قليلي الرضا أو غير راضين على مضمون مختلف الأبعاد، حيث كانوا قليلي الرضا على مدى العطف والتعامل الحسن للعاملين معهم، وقليلي الاعتماد على المستشفى والعاملين فيه في تقديم الخدمات الصحية بالشكل المطلوب، وأيضا قليلي الرضا عن مدى استجابة العاملين لهم في تقديم الخدمات لهم عن الاحتياج لذلك، كما أنهم لا يشعرون بالأمان تجاه الخدمات الصحية ومن يقدمها؛ أي شعورهم ببعض المخاطر كنتيجة لتلقي الخدمات الصحية، بالإضافة إلى أنهم غير راضين على المظاهر المادية التي يتصف بها المستشفى.²⁷

9_دراسة Ehsan Zarei, Abbas Daneshkohan', BehrouzPouragha, An
An بعنوان: (2014) Sima Marzban¹ & Mohammad Arab
Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient
:Satisfaction in Private Hospitals, Iran

دراسة تجريبية لتأثير جودة الخدمة على رضا المرضى في المستشفيات الخاصة في إيران

كان الغرض من هذه الدراسة هو دراسة تأثير جودة الخدمة على الرضا العام للمرضى في المستشفيات الخاصة في طهران، إيران. أجريت هذه الدراسة المقطعية في عام 2010. وتألقت عينة الدراسة من 969 مريضا تم تجنيدهم من ثمانية مستشفيات عامة خاصة في طهران، إيران باستخدام عينات متتالية. تم استخدام استبيان لجمع البيانات. الاتصال بـ 21 فقرة (17 فقرة حول جودة الخدمة و4 فقرات حول الرضا العام) وتم التأكد من صدقها وثباتها، وتم إجراء تحليل البيانات باستخدام اختبار ANOVA والانحدار متعدد المتغيرات حيث توصلت النتائج هذه الدراسة وجود علاقة قوية بين جودة الخدمة ورضا المرضى. تم تفسير حوالي 45% من التباين في الرضا العام من خلال أربعة أبعاد لجودة الخدمة المدركة. كان لتكلفة الخدمات وجودة العملية وجودة

²⁷ د. بن عودة مصطفي، العابد محمد، تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية بالمراكز الاستشفائية الجامعية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 14، الجزائر، 2018.

التفاعل أكبر التأثيرات على الرضا العام للمرضى، ولكن لم يتم العثور على تأثير كبير على جودة البيئة المادية على رضا المرضى²⁸.

10_دراسة Bedi (2014)، بعنوان "Impact of Healthcare services on

Outpatient Satisfaction in Public and Private Hospitals: A studofHospitals in Mumbai, Navi Mumbai, Thane, Pune and Surat."

تأثير خدمات الرعاية الصحية على رضا المرضى الخارجيين في المستشفيات العامة والخاصة دراسة
المستشفيات في مومباي، نافي مومباي، ثين، بونا وسورات.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير خدمات الرعاية الصحية على رضا المرضى الخارجيين في المستشفيات العامة والخاصة: دراسة للمستشفيات في مومباي، نافي مومباي، ثين بون وسورات- الهند، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وصمم الباحث استبانة اعتمادا على نموذج سير فكوال وزعت بطريقة عشوائية طبقية على عدد 350 مستخدم للخدمات الصحية في 284 من المستشفيات الخاصة

²⁸EhsanZarei, Abbas Daneshkohan', BehrouzPouragha, Sima Marzban¹ & Mohammad Arab, **An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals**, Research article, Iran, 2014.

و 66 من المستشفيات العامة الهند. وتوصلت الدراسة الى النتائج: وجود علاقة قوية بين جودة و رضا المرضى.

يجب على معظم المستشفيات تقريبا احداث تغييرات لتحسين خدمات المرضى. بعد تحليل هذه الدراسة الجودة الخدمة من خلال نموذج سير فاكوال لوحظ أن وجود فجوة بين الخدمات المتوقعة والمتصورة.²⁹

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

جدول 1_2 المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

عنوان الدراسة	الفروقات	الدراسة الحالية	الدراسة سابقة
دراسة الدكتورة رجيمي سارة، بوسالم ابو بكر (2022) بعنوان أثر جودة الخدمات الصحية على رضا لمرضى (دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي -قالمة)	الهدف	دراسة اثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى.	التعرف على جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المرضى.
	الاداة	الاستبيان 100	الاستبيان 175
	النتيجة	أظهرت النتائج ان البعدين التعاطف والاعتمادية يؤثرون على رضا المرضى.	توجد علاقة تأثيرية بين أبعاد الجودة الخدمة الصحية ورضا المرضى.
دراسة الدكتور ميسون عبد الكريم محمد رشيد، خلف رشم فليح (2022) بعنوان تقييم جودة الخدمات الصحية باستخدام مقياس pubHosqual	الهدف	دراسة اثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى.	التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.
	الأداة	الاستبيان 100	الاستبيان 171

²⁹Bedi, "Impact of Healthcare services on Outpatient Satisfaction in Public and Private Hospitals: A studof Hospitals inMumbai, Navi Mumbai, Thane, Pune and Surat."2014

مستوى جودة الخدمة الصحية متوسط. مستوى رضا المرضى متوسط.	أظهرت النتائج ان البعدين التعاطف والاعتمادية يؤثرون على رضا المرضى.	النتيجة	2021-2022 بغداد- مشفى اليرموك التعليمي
معرفة أثر أبعاد جودة الخدمات الصحية على ولاء المرضى.	دراسة اثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى.	الهدف	دراسة الدكتور باسم الحاج مكى، مولود حواس (2021) بعنوان: أثر أبعاد جودة الخدمات الصحية على ولاء المرضى (دراسة حالة عيادة أمينة بولاية البلدية - الجزائر)
الاستبيان 150	الاستبيان 100	الأداة	
وجود اثر قوي بين ابعاد جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى.	أظهرت النتائج ان البعدين التعاطف والاعتمادية يؤثرون على رضا المرضى.	النتيجة	
دراسة واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض	دراسة اثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى.	الهدف	دراسة اسماء يوسف، سلوى تيشات (2020)، بعنوان واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)
الاستبيان 45	الاستبيان 100	الأداة	
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى.	أظهرت النتائج ان البعدين التعاطف والاعتمادية يؤثرون على رضا المرضى.	النتيجة	
إلى معرفة دور جودة خدمات المؤسسات الصحية الخاصة في تحقيق رضا الزبون	دراسة اثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى.	الهدف	دراسة قرابلي وفيه (2020) بعنوان دور جودة خدمات المؤسسات الصحية الخاصة في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة عيادة الشفاء بالطهير - جيجل

الاستبيان 103	الاستبيان 100	الأداة	
توجد علاقة ارتباط بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الصحية ورض الزبون	أظهرت النتائج ان البعدين التعاطف والاعتمادية يؤثرون على رضا المرضى.	النتيجة	
التعرف على تأثير أبعاد جودة الخدمة الصحية على رضا المريض في قطاع الصحة الخاص.	دراسة اثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى.	الهدف	دراسة (2018) Rehaman, Husnain بعنوان The Impact of Service Quality Dimension on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan
الاستبيان 380	الاستبيان 100	الأداة	
أكثر ابعاد تأثيرا على جودة الخدمة الصحية الملموسية والتعاطف.	أظهرت النتائج ان البعدين التعاطف والاعتمادية يؤثرون على رضا المرضى.	النتيجة	
التعرف على مستوى جودة الخدمة الصحية.	دراسة اثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى.	الهدف	دراسة صبري مراح، لظفي زايد (2018) بعنوان جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بشير منتوري- تبسة)
الاستبيان 100	الاستبيان 100	الأداة	
توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون.	أظهرت النتائج ان البعدين التعاطف والاعتمادية يؤثرون على رضا المرضى.	النتيجة	
تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلا للمرضى.	دراسة اثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى.	الهدف	دراسة الدكتور بن عودة مصطفى، العابد محمد (2018) بعنوان: تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية بالمراكز الاستشفائية الجامعية (دراسة استطلاعية

الاستبيان 100	الاستبيان 100	الأداة	لاراء عينة من المرضى بالمركز الاستشفائي الجامعي بباتنة)
مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة كانت متوسطة.	أظهرت النتائج ان البعدين التعاطف والاعتمادية يؤثرون على رضا المرضى.	النتيجة	
دراسة تأثير جودة الخدمة على الرضا العام للمرضى في المستشفيات الخاصة.	دراسة اثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى.	الهدف	دراسة Ehsan Zarei, Abbas Daneshkohan', BehrouzPouragha, Sima Marzban ¹ & Mohammad An (2014) Arab EmpiricalStudy of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in PrivateHospitals, Iran
الاستبيان 969	الاستبيان 100	الأداة	
وجود علاقة طردية قوية بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى.	أظهرت النتائج ان البعدين التعاطف والاعتمادية يؤثرون على رضا المرضى.	النتيجة	
دراسة تأثير خدمات الرعاية الصحية على رضا المرضى الخارجين في المستشفيات العامة والخاصة.	دراسة اثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى.	الهدف	"Impact of Healthcare services on Outpatient Satisfaction in Public and Private Hospitals: A studof Hospitals in Mumbai, Navi Mumbai, Thane, Pune and Surat.
الاستبيان 350	الاستبيان 100	الأداة	
وجود علاقة طردية قوية بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى.	أظهرت النتائج ان البعدين التعاطف والاعتمادية يؤثرون على رضا المرضى.	النتيجة	

المصدر: من اعداد الباحث

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل تعرفنا على جودة الخدمة الصحية وأبعادها، كما تعرفنا على رضا المريض، حيث تبين لنا العلاقة بين رضا المريض تعتمد على جودة الخدمة المدركة، وعلى مقارنة الأداء الفعلي للخدمة،

فعلى المؤسسات الصحية تطبيق هاته الأبعاد للوصول إلى تحقيق الرضا المرضى والتي تتركز على 5 أبعاد وهي (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في
المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا

ورقة

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

تمهيد:

نحاول من خلال هذا الفصل الربط بين ما تم تناوله في الإطار النظري العام وبين ما هو ميداني وذلك من خلال عرض ومناقشة الجانب التطبيقي لموضوع للدراسة، حيث تم اختيار عينة من في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر – كوبا (ورقلة) لتكون محل للدراسة، وتم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: طرق وأدوات الدراسة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج الدراسة.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

المبحث الأول : طريقة والأدوات الدراسة.

في هذا المبحث سيتم استعراض الطريقة المعتمدة والأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية، حيث سيتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين رئيسيين، ففي المطلب الأول سنتطرق فيه إلى الطريقة المستعملة والعينة المختارة من مجتمع الدراسة، أما المطلب الثاني سنتطرق فيه إلى الأدوات التي استعملت في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: طريقة الدراسة.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة.

تعتبر المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة صرحا طبييا هاما لخدمة المواطنين، على المستوى المحلي و الجهوي والوطني، في تخصص طب وجراحة العيون.

1- **مجتمع الدراسة:** هو مجموع المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) .

2- **عينة الدراسة:** ثم أخذ عينة عشوائية من مجموع المجتمع، والتي بلغ عددها 100 مريضا.

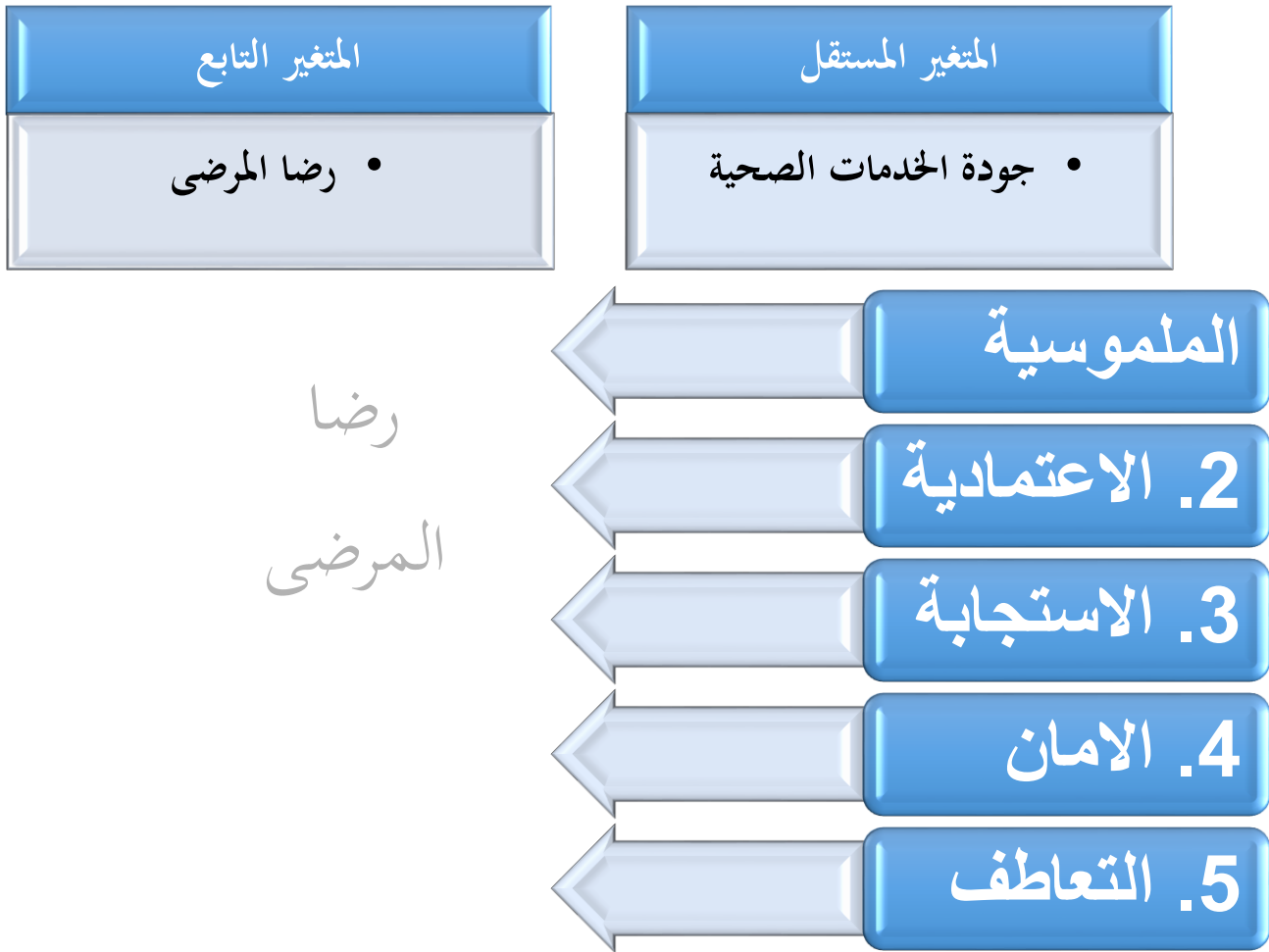
ثانياً: متغيرات الدراسة:

تتكون محاور الدراسة من متغير مستقل ومتغير تابع.

1- **المتغير المستقل:** يتمثل في جودة الخدمة الصحية .

2- **المتغير التابع:** يتمثل في رضا المرضى .

الشكل (1-2) نموذج متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

المطلب الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة.

أولاً: أداة الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان، وقد احتوى على مقدمة و فقرات تضم كافة الأسئلة (31 عبارة)، وشملت المقدمة رسالة موجهة لأفراد العينة، تضم الهدف من إجراء الاستبيان والموضوع الذي يعالجه، وكذا بعض التوجيهات والإرشادات الضرورية للإجابة، أما فقرات الاستبيان فقد تم تقسيمها إلى ثلاث محاور، وهي:

المحور الأول: يحتوي على فقرات تتعلق بجودة الخدمات الصحية، ويتكون من 21 عبارة، مقسمة حسب أبعاد جودة الخدمات الصحية، كل بعد يحتوي على 04-05 عبارات.

المحور الثاني: يحتوي على فقرات تتعلق برضا المرضى، ويتكون من 10 عبارات.

المحور الثالث: يحتوي على معلومات متعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة الجنس، العمر، المستوى الدراسي، عدد مرات زيارات المؤسسة الاستشفائية.

ولقد تم الاعتماد على الشكل المغلق في إعداد الاستمارة، وتم تصميم محاور الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي، للتعرف على وجهة نظر مفردات العينة.

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

من أجل تحليل البيانات قمنا باستخدام برنامج excel نسخة 2007 والبرنامج الإحصائي spss22. واعتماد الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة ومتغيراتها كما يلي:

- ✓ معامل الثبات والصدق ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق الأداة؛
- ✓ التكرارات النسبية والنسب المئوية لمعرفة توزيع أفراد العينة حسب متغير الخصائص الديمغرافية؛
- ✓ المتوسطات الحسابية المرجحة والانحراف المعياري لكل محور وفقراته بهدف الكشف عن اتجاه آراء العينة حول متغيرات الدراسة؛
- ✓ معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع؛

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

- ✓ الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لدراسة أثر كل المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
- ✓ اختبار تحليل التباين الأحادي OneWayAnova لمعرفة الفروقات في إجابات العينة والتي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارات).

اتجاه إجابات أفراد العينة: لقد تم الاعتماد على سلم ليكرت الثلاثي في الاستبيان ولمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة اعتمدنا على حساب المتوسط المرجح لمعرفة الاتجاه إن كان نحو الاتجاه الموافق أو غير الموافق أو المحايد.

حيث يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال درجة الموافقة ومستوى التقييم وفق السلم التالي:

جدول رقم (2-1): مجال المتوسط الحسابي المرجح ومستوى التقييم حسب

جدول ليكرت الثلاثي (ScaleLikert)

الرمز	درجة التقييم	الاتجاه	المجال
1	ضعيف	غير موافق	من 1 إلى 1,66
2	متوسط	محايد	من 1,67 إلى 2,34
3	مرتفع(عالي)	موافق	من 2,35 إلى 3

المصدر: من إعداد الباحث

ثالثا: ثبات أداة الدراسة: للتحقق من صدق الاستبيان تم عرضه على محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية ذوي الخبرة في مجال الدراسة المنتمين إلى هيئة التدريس بقسم التجارة تخصص تسويق الخدمات، وذلك من أجل تصويب وتركيب الاستبيان ومنحه المصدقية، لكي تكون الدراسة أكثر دقة وموضوعية.

بعدها قمنا بالقياسات الإحصائية التي تبين مدى صدق وثبات عبارات الاستبيان، بحساب معامل الفاكرونباخ والجدول التالي يوضح قيم الفا كرونباخ لكل محاور الدراسة والفا كرونباخ الإجمالي.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة
الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

الجدول رقم (2-2) قيم الفاكونباخ للمحاور

المحاور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ عند حذف المحور	الصدق
الملموسية	5 عبارات	0,846	0,919
الاعتمادية	4 عبارات	0,515	0,717
الاستجابة	4 عبارات	0,785	0,886
الامان	4 عبارات	0,641	0,800
التعاطف	4 عبارات	0,551	0,742
رضا المرضى	10 عبارات	0,682	0,825
الإجمالي	31 عبارة	0,896	0,946

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على معطيات الاستبيان

يوضح الجدول رقم (2-2) أن معامل الثبات لمحاور الدراسة ألفا كرونباخ مرتفع حيث بلغ 0,896 لإجمالي عبارات الاستبيان (31) عبارة، فيما يتراوح ثبات المحاور ما بين 0,515 كحد أدنى وبين 0,846 كحد أقصى. وهذا ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، وأن هناك مصداقية في الإجابات حيث قمنا بحساب معامل الصدق من خلال (الجذر التربيعي لمعامل الثبات) تحصلنا على القيم ما بين 0,717 كحد أدنى و 0,919 كحد أقصى وبقيمة 0,953 لإجمالي العبارات. أي أن فقرات الاستبيان تتمتع بالاتساق الداخلي ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة أي صلاحية قياس الاستبيان لما وضع لقياسه.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة
الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

في هذا المبحث نتطرق إلى نتائج الدراسة وتفسيرها وفقا لفرضيات الدراسة، وقسم المبحث إلى مطلبين الأول تم فيه عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية للعينة ودراسة وتحليل النتائج الخاصة باتجاه آراء أفراد العينة، والمطلب الثاني تم فيه اختبار فرضيات الدراسة وتحديد نموذج الدراسة المقترح، وكذا التعرف على مدى تأثير العوامل الديمغرافية في المتغير التابع رضا المرضى.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

سيتم في هذه المطلب التعرف على توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية، بجانب الدراسة المفصلة لأجوبة أفراد العينة وذلك بحساب المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لكافة عبارات ومحاور الاستبيان.

الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة: يوضح الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية للعينة المدروسة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارات).

جدول رقم (2-3) النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية

المتغيرات	التعريف	التكرارات	النسب المئوية	الترتيب
الجنس	ذكر	35	35,0%	2
	انثى	65	65,0%	1
العمر	اقل من 20 سنة	10	10,0%	2
	من 20 إلى 40 سنة	68	68,0%	1
	من 40 الى 60 سنة	9	9,0%	4
	60 فما فوق	13	13,0%	3
المستوى التعليمي	أقل من ثانوي	19	19,0%	2
	ثانوي	16	16,0%	3
	جامعي	52	52,0%	1

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

4	%13,0	13	دراسات عليا	عدد مرات الزيارات
2	%36,0	36	مرة واحدة	
1	%64,0	64	عدة مرات	
%100		100	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

اولا: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

جدول رقم (2-4) النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمتغير الجنس

الترتيب	النسب المئوية	التكرارات	التعريف	المتغيرات
1	%65,0	65	انثى	الجنس
2	%35,0	35	ذكر	
%100		100	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-4) أن نسبة الاناث تفوق نسبة الذكور حيث قدرت بـ 65% وعدد تكرارات قدر بـ 65 فردا في حين نسبة الذكور بلغت 35% وعدد تكراراتها 35 فرد.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.

جدول رقم (2-5) النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمتغير العمر:

الترتيب	النسب المئوية	التكرارات	التعريف	المتغيرات
1	%10,0	10	اقل من 20 سنة	العمر
2	%68,0	68	من 20 إلى 40 سنة	

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

4	9,0%	9	من 40 الى 60 سنة	
3	13,0%	13	أكثر من 60 سنة	
	100%	100		
				المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-5) أن الفئة العمرية من 20 إلى 40 سنة هي الأكبر نسبة 68% وعدد تكرارات 68 فردا تليها الفئة العمرية أكثر من 60 سنة بنسبة 13% وعدد تكرارات 13 فردا، تليها الفئة العمرية أقل من 20 سنة بنسبة 10% وعدد تكرارات 10 فردا وفي الأخير الفئة العمرية من 40 إلى 60 سنة بنسبة 9% وعدد تكراراتها 9 أفراد.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم (2-6) النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمتغير المستوى التعليمي

الترتيب	النسب المئوية	التكرارات	التعريف	المتغيرات
2	19,0%	19	اقل من ثانوي	المستوى التعليمي
3	16,0%	16	ثانوي	
1	52,0%	52	جامعي	
4	13,0%	13	دراسات عليا	
	100%	100		المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-6) أن فئة المستوى الجامعي هي الأكبر بنسبة 52% وعدد تكرارات 52 فرد تليها في الرتبة الثانية مستوى أقل من ثانوي بنسبة 19% وعدد تكرارات 19 فرد تليها في الرتبة الثالثة المستوى الثانوي بنسبة 16% وعدد تكرارات 16 فردا وفي الأخير المستوى دراسات عليا بنسبة 13% وعدد تكرارات 13 فردا.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة
الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد مرات الزيارات

جدول رقم (2-7) النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمتغير عدد مرات الزيارات

المتغيرات	التعريف	التكرارات	النسب المئوية	الترتيب
عدد مرات الزيارات	مرة واحدة	36	36,0%	2
	عدة مرات	64	64,0%	1
المجموع		100	100%	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-7) أن فئة عدة مرات زيارتهم المؤسسة هي الفئة الأكبر بنسبة 64% وعدد تكرارات 64 فردا، تليها في الرتبة الثانية فئة مرة واحدة بنسبة 36% وعدد تكرارات 36 فردا.

الفرع الثاني: دراسة وتحليل النتائج الخاصة باتجاه آراء أفراد العينة: يتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حسب الترتيب التنازلي لعبارات كل محور وتحديد المستوى المرجح كل عبارة بناء على قيمة المتوسط الحسابي.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة
الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

1. اتجاهات آراء أفراد العينة حول البعد الملموسية: يبين الجدول الموالي تكرارات كل عبارة حسب الاتجاه، وقيم كل من المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الأول الملموسية مع تحديد رتبة كل عبارة من عبارات المحور تنازليا.

جدول رقم (2-8) لاتجاهات آراء أفراد العينة لبعد الأول المتعلق

بالملموسية

الرتبة	درجة التقييم	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارة
4	مرتفع	موافق	0,784	2,53	1. موقع المستشفى مناسب
5	مرتفع	موافق	0,798	2,49	2. سهولة الوصول الى المستشفى
2	مرتفع	موافق	0,678	2,62	3. تصميم فحوصات المستشفى يسهل الوصول للخدمات
1	مرتفع	موافق	0,647	2,69	4. المستشفى مجهز بأحدث المعدات والتقنيات التكنولوجية

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

3	مرتفع	موافق	0,686	2,56	5. يتصف موظفو المستشفى بحسن مظهر
	مرتفع	موافق	,718	2,63	اجمالي البعد الملموسية

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-8) أن الاتجاه العام لكافة أفراد العينة حول بعد(الملموسية)موافق أي بتقييم مرتفع. وكان ترتيب العبارات كالاتي تأتي في الرتبة الأولى العبارة رقم (4) بمتوسط مرجح قدره 2,69 وبتقييم مرتفع وانحراف معياري قدر بـ 0,647، تليها العبارة (3) بمتوسط مرجح قيمته 2,62 بتقييم مرتفع وانحراف معياري قدره 0,678، تليها العبارة (5) في الرتبة (3) بمتوسط مرجح قيمته 2,56 وانحراف معياري قدره 0,686، تليها العبارة (1) في الرتبة (4) بمتوسط مرجح قيمته 2,53 وانحراف معياري قدره 0,784، تليها العبارة (2) في الرتبة (5) بمتوسط مرجح قيمته 2,49 وانحراف معياري قدره 0,798 وهذا يعني ان المستشفى مجهز بأحدث المعدات والتقنيات .

2. اتجاهات آراء أفراد العينة حول الاعتمادية: يبين الجدول الموالي تكرارات كل عبارة حسب الاتجاه، وقيم كل من المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثاني الاعتمادية مع ترتيب العبارات تنازليا.

جدول رقم (2-9) لاتجاهات آراء أفراد العينة للبعد الثاني الاعتمادية

العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه	درجة التقييم	الرتبة
1. يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في مواعيد المحددة	2,45	0,796	موافق	مرتفع	4

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

1	مرتفع	موافق	0,745	2,50	2. يحرص المستشفى على تقديم خدمات دقيقة
3	مرتفع	موافق	0,658	2,47	3. يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة
2	مرتفع	موافق	0,717	2,48	4. يقدم المستشفى الخدمات الصحية بدرجة عالية من الدقة و الموثوقية
	مرتفع	موافق	0,729	2,97	إجمالي البعد الاعتمادية

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-9) أن الاتجاه العام لأفراد العينة حول محور الاعتمادية موافق أي بتقييم مرتفع جميع لعبارات باتجاه موافق أي تقييم مرتفع وهذا يعني ان المستشفى يقدم الخدمات دقيقة وفي مواعيد المحددة. وكان ترتيب العبارات كالآتي تأتي في الرتبة الأولى العبارة رقم (2) بمتوسط مرجح قدره 2.45 وانحراف معياري قدره 0.796 ، تليها العبارة (4) في الرتبة (2) بمتوسط مرجح قيمته 2.48 وانحراف معياري قدره 0.717، تليها العبارة (3) في الرتبة (3) بمتوسط مرجح قيمته 2.47 وانحراف معياري قدره 0.658، تليها العبارة (1) في الرتبة (4) بمتوسط مرجح قيمته 2.45 وانحراف معياري قدره 0.796.

3. اتجاهات آراء أفراد العينة حول الاستجابة: يبين الجدول الموالي تكرارات كل عبارة حسب الاتجاه، وقيم كل من المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثالث الاستجابة مع تحديد رتبة كل عبارة من عبارات المحور تنازليا.

جدول رقم (2-10) لاتجاهات آراء أفراد العينة للبعد الثالث الاستجابة

الرتبة	درجة التقييم	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارة
1	مرتفع	موافق	0,646	2,63	1. يتعامل الطبيب مع المريض بكل لباقة و احترام

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

2	مرتفع	موافق	0,731	2,52	2. يقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة
3	مرتفع	موافق	0,769	2,43	3. استجابة موظفي المستشفى لطلبات المرضى بشكل دائم
4	المتوسط	محايد	0,816	2,20	4. يلبي المستشفى حاجات المريض في أي وقت
	مرتفع	موافق	0,740	2,45	إجمالي بعد الاستجابة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-10) أن الاتجاه العام لكافة أفراد العينة حول البعد الاستجابة موافق أي بتقييم مرتفع وهذا يعني ان الطبيب يتعامل مع المريض بكل لباقة واحترام ويقوموا بتبليغهم بموعد تقديم الخدمة. وكان ترتيب العبارات كالآتي تأتي في الرتبة الأولى العبارة رقم (1) بمتوسط مرجح قدره 2.63 وانحراف معياري قدره 0.646، تليها العبارة (2) في الرتبة (2) بمتوسط مرجح قيمته 2.52 وانحراف معياري قدره 0.731، تليها العبارة (3) في الرتبة (3) بمتوسط مرجح قيمته 2.43 وانحراف معياري قدره 0.769، تليها العبارة (4) في الرتبة (4) بمتوسط مرجح قيمته 2.20 وانحراف معياري قدره 0.816 هذا يعني ان لا يلبي المستشفى حاجات المرضى في كل وقت.

اتجاهات آراء أفراد العينة حول الامان: يبين الجدول الموالي تكرارات كل عبارة حسب الاتجاه، وقيم كل من المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الرابع الامان مع تحديد رتبة كل عبارة من عبارات المحور تنازليا.

جدول رقم (2-11) لاتجاهات آراء أفراد العينة للبعد الرابع الامان

الرتبة	درجة التقييم	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارة
2	مرتفع	موافق	0,618	2,68	

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

					1. يشعر المريض بالأمان داخل ارجاء المستشفى
1	مرتفع	موافق	0,505	2,74	2. يحافظ المستشفى على سرية معلومات والبيانات المرضى
3	مرتفع	موافق	0,630	2,63	3. يتمتع طاقم المستشفى بكفاءة عالية
4	المتوسط	محايد	0,800	2,19	4. يشعر المرضى ان الخدمات المقدمة خالية من أخطاء
	مرتفع	موافق	0,638	2,56	إجمالي البعد الأمان

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-11) أن الاتجاه العام لأفراد العينة حول البعد الأمان موافق أي بتقييم مرتفع وذلك اغلب عبارات البعد الأمان بهذا المستوى . وكان ترتيب العبارات كالأتي تأتي في الرتبة الأولى العبارة رقم (2) بمتوسط مرجح قدره 2.74 وانحراف معياري قدره ب 0.505، تليها العبارة (2) في الرتبة (1) بمتوسط مرجح قيمته 2.68 وانحراف معياري قدره 0.618، تليها العبارة (3) في الرتبة (3) بمتوسط مرجح قيمته 2.63 وانحراف معياري قدره 0.630، تليها العبارة (4) في الرتبة (4) بمتوسط مرجح قيمته 2.19 وانحراف معياري قدره 0.800، ويعني ان المرضى يشعرون بالأمان داخل المستشفى .

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

4. اتجاهات آراء أفراد العينة حول التعاطف: يبين الجدول الموالي تكرارات كل عبارة حسب الاتجاه، وقيم كل من المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الخامس التعاطف مع تحديد رتبة كل عبارة من عبارات المحور تنازليا.

جدول رقم (2-12) لاتجاهات آراء أفراد العينة للبعد الخامس التعاطف

الرتبة	درجة التقييم	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارة
1	مرتفع	موافق	0,650	2,61	1. يتم التواصل مع المرضى باللغة التي يعرفها ويفهمها
2	المتوسط	محايد	0,750	2,32	2. يتعاطف الموظفون في المستشفى مع المرضى ويقدرن ظروفهم
4	المتوسط	محايد	0,809	2,25	3. يتمتع العمال المستشفى بالابتسامة الدائمة
3	المتوسط	محايد	0,777	2,27	4. شكاوي المرضى محيطة الاهتمام المسؤولين
	مرتفع	موافق	0,746	2,36	إجمالي البعد التعاطف

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-12) أن الاتجاه العام لكافة أفراد العينة حول بعد التعاطف موافق وبتقييم مرتفع وكان ترتيب العبارات كالآتي تأتي في الرتبة الأولى العبارة رقم (1) بمتوسط مرجح قدره 2.61 وانحراف معياري قدره 0.650 ، تليها العبارة (2) بمتوسط مرجح قيمته 2.32 وانحراف معياري قدره 0.750، تليها العبارة (4) في الرتبة (3) بمتوسط مرجح قيمته 2.27 وانحراف معياري قدره 0.777 ، تليها العبارة (4) في الرتبة (3) بمتوسط مرجح قيمته 2.25 وانحراف معياري قدره 0.809 ومنه يتعاطف الموظفون مع المرضى.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة
الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

الجدول (2_13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير جودة الخدمات الصحية:

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوس ط الحسابي	الابعاد
مرتفع	0,718	2,63	الملموسية
مرتفع	0,717	2,97	الاعتمادية
مرتفع	0,74	2,45	الاستجابة
مرتفع	0,638	2,56	الامان
مرتفع	0,746	2,36	التعاطف
مرتفع	0,043234	2,594	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام

من خلال الجدول (2_13) الذي يوضح متوسطات وانحرافات أبعاد متغير جودة الخدمات الصحية يتضح المؤسسة الاستشفائية لطب العيون كوبا بورقلة تسعى لتقديم خدمات ذات جودة عالية لمرضاهم بشكل مرتفع وذلك مايعززه المتوسط الحسابي 2.59 والانحراف المعياري 0.043.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

5. اتجاهات آراء أفراد العينة حول رضا المرضى: يبين الجدول الموالي تكرارات كل عبارة حسب الاتجاه، وقيم كل من لمتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات محور رضا المرضى مع تحديد رتبة كل عبارة من عبارات المحور تنازليا.

جدول رقم (2-14) لاتجاهات آراء أفراد العينة لمحور رضا المرضى

الرتبة	درجة التقييم	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارة
4	مرتفع	موافق	0,608	2,56	1. يسعى المستشفى لتحسين جودة خدماته الصحية باستمرار
10	المتوسط	محايد	0,897	2,06	2. يرغب المريض بالاستمرار في تلقي الخدمات في نفس المستشفى
5	مرتفع	موافق	0,689	2,48	3. يسعى المستشفى تفهم حاجات المرضى و العمل على اشباعها
7	مرتفع	موافق	0,717	2,46	4. أوقات عمل المستشفى مناسبة لجميع المرضى
8	مرتفع	موافق	0,789	2,38	5. وقت انتظار نتائج التحليل و الفحوصات مقبول
3	مرتفع	موافق	0,713	2,58	6. يتم شرح لحالات المرضية والخطة العلاجية لمرضى
9	مرتفع	موافق	0,746	2,36	7. تشعر انك تلقيت العلاج المناسب لمرضك ولا حاجة لك لفحوصات اخرى
6	مرتفع	موافق	0,689	2,48	8. يحاول المستشفى تلبية حاجات المرضى المتوقعة

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

2	مرتفع	موافق	0,696	2,60	9. يمنح الطبيب الوقت كافي لعلاج المرضى
1	مرتفع	موافق	0,614	2,63	10. انت راضي عن الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى
	مرتفع	موافق	0,716	2,45	إجمالي محور رضا المرضى

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-14) أن الاتجاه العام لأفراد العينة حول محور رضا المرضى موافق أي بتقييم مرتفع وهذا لأغلب عبارات المحور بمعدل تسعة عبارات باتجاه موافق أي بتقييم مرتفع وعبارة واحدة باتجاه محايد أي بتقييم متوسط، القيم بالعموم قريبة من بعضها دالة على رضا عام للمرضى على الخدمات التي تقدمها المؤسسة. وكان ترتيب العبارات كالتالي تأتي في الرتبة الأولى العبارة رقم (10) بمتوسط مرجح قدره 2.63 وانحراف معياري قدره 0.614، تليها العبارة (9) بمتوسط مرجح قيمته 2.60 وانحراف معياري قدره 0.696، تليها العبارة (6) في الرتبة (3) بمتوسط مرجح قيمته 2.58 وانحراف معياري قدره 0.713، تليها العبارة (1) في الرتبة (4) بمتوسط مرجح قيمته 2.56 وانحراف معياري قدره 0.608، تليها العبارة (3) في الرتبة (5) بمتوسط مرجح قيمته 2.48 وانحراف معياري قدره 0.689، تليها العبارة (8) في الرتبة (6) بمتوسط مرجح قيمته 2.46 وانحراف معياري قدره 0.689، تليها العبارة (4) في الرتبة (7) بمتوسط مرجح قيمته 2.46 وانحراف معياري قدره 0.717، تليها العبارة (5) في الرتبة (8) بمتوسط مرجح قيمته 2.38 وانحراف معياري قدره 0.789.

المطلب الثاني: اختبار وتفسير فرضيات الدراسة

الفرع الأول اختبار الفرضيات: للتأكد من صحة أو خطأ فرضيات الدراسة قمنا باستخدام معامل الارتباط **Corrélations** لاختبار العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة الصحية) والمتغير التابع (رضا المرضى) وقياس قوة علاقة الارتباط بينهما إن وجدت.

ولاختبار الفرضيات وتحديد نسب التغيير لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة الصحية) في المتغير التابع (رضا المرضى) تم الاعتماد على نتائج الانحدار الخطي المتعدد.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

الفرضية الرئيسية: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية مقدمة ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر – كوبا (ورقلة).

جدول (2-15) مصفوفة علاقات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة الصحية)

والمتغير التابع (رضا المرضى)

		رضا المرضى	التعاطف	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الامان
رضا المرضى	معامل الارتباط	1	,693**	,411**	,617**	,581**	,564**
	مستوى المعنوية		,000	,000	,000	,000	,000
التعاطف	معامل الارتباط	,693**	1	,302**	,466**	,642**	,514**
	مستوى المعنوية	,000		,002	,000	,000	,000
الملموسية	معامل الارتباط	,411**	,302**	1	,461**	,292**	,423**
	مستوى المعنوية	,000	,002		,000	,003	,000
الاعتمادية	معامل الارتباط	,617**	,466**	,461**	1	,601**	,615**
	مستوى المعنوية	,000	,000	,000		,000	,000
الاستجابة	معامل الارتباط	,581**	,642**	,292**	,601**	1	,500**
	مستوى المعنوية	,000	,000	,003	,000		,000

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

الامان	معامل الارتباط	,564**	,514**	,423**	,615**	,500**	1
	مستوى المعنوية	,000	,000	,000	,000	,000	

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$ المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

1. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الملموسية ورضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) .

جدول (16-2) مصفوفة علاقة الارتباط بين الملموسية ورضا المرضى

		الملموسية	رضا المرضى
الملموسية	معامل الارتباط	1	,411**
	مستوى المعنوية		,000
رضا المرضى	معامل الارتباط	,411**	1
	مستوى المعنوية	,000	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$

الاستبيان

يوضح الجدول رقم (16-2) أن قيمة معامل الارتباط لبعده الملموسية قدر بـ 0.441 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، ما يعبر عن وجود علاقة طردية ضعيفة بين الملموسية ورضا المرضى، وهذا ما يدل على صحة الفرض الأصلي. أي ان سهولة الوصول الى مستشفى ومجهز باحدث المعدات والتقنيات ويتمتع موظفو المستشفى بحسن المظهر.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة
الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الاعتمادية ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر – كوبا (ورقلة).

جدول (2-17) مصفوفة علاقة الارتباط بين الاعتمادية ورضا المرضى

		الاعتمادية	رضا المرضى
الاعتمادية	معامل الارتباط	1	,617**
	مستوى المعنوية		,000
رضا المرضى	معامل الارتباط	,617**	1
	مستوى المعنوية	,000	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$

الاستبيان

يوضح الجدول رقم (2-17) أن قيمة معامل الارتباط الخاصة بالاعتمادية قدر بـ 0.617 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، وهذا ما يعبر عن وجود علاقة طردية قوية للاعتمادية ورضا المرضى، وهذا ما يدل على صحة الفرض الأصلي، ويرجع هذا لكون المستشفى يسعى لتقديم الخدمات في مواعيدها دون تأخير مع الحرص على الاحتفاظ بالسجلات وضمان دقتها عند التشخيص

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة
الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الاستجابة ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) .

جدول (2-18) مصفوفة علاقة الارتباط بين الاستجابة ورضا المرضى

		الاستجابة	رضا المرضى
الاستجابة	معامل الارتباط	1	,581**
	مستوى المعنوية		,000
رضا المرضى	معامل الارتباط	,581**	1
	مستوى المعنوية	,000	

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$ المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول رقم (2-18) أن قيمة معامل الارتباط للاستجابة اقدر بـ 0.581 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، وهذا ما يعبر عن وجود علاقة طردية متوسطة بين الاستجابة ورضا المرضى، وهذا ما يدل على صحة الفرض الأصلي، وهو راجع لاستجابة المستشفى لمتطلبات مرضاها والعمل على ارضائهم.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الاستجابة ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) .

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة
الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

جدول (19-2) مصفوفة علاقة الارتباط بين الأمان ورضا المرضى

		الامان	رضا المرضى
الامان	معامل الارتباط	1	,564**
	مستوى المعنوية		,000
رضا المرضى	معامل الارتباط	,564**	1
	مستوى المعنوية	,000	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$

الاستبيان

يوضح الجدول رقم (19-2) أن قيمة معامل الارتباط لمحور الامان قدر بـ 0.564 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، وهذا ما يعبر عن وجود علاقة طردية متوسطة بين الامان ورضا المرضى، وهذا ما يدل على صحة الفرض الأصلي، وهو راجع لتأثير الموظفين على خصوصية المرضى و الحفاظ على معلوماتهم وكذا توفير كافة المتطلبات للتشخيص المناسب للمرضى.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين التعاطف ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر – كوبا (ورقلة).

جدول (20-2) مصفوفة علاقة الارتباط بين التعاطف ورضا المرضى

		التعاطف	رضا المرضى
التعاطف	معامل الارتباط	1	,693**

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة
الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

	مستوى المعنوية	,000
رضا المرضى	معامل الارتباط	,693**
	مستوى المعنوية	,000

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان
مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$

يوضح الجدول رقم (2-21) أن قيمة معامل الارتباط لبعدها التعاطف قدر بـ 0.693 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، وهذا ما يعبر عن وجود علاقة طردية قوية بين التعاطف ورضا المرضى، وهذا ما يدل على صحة الفرض الأصلي، وهذا يدل على أن يتعاطف موظفو المستشفى مع المرضى ويقدرهم ظروفهم ويتم اتحدث معهم باللغة التي يفهمونها ويتمتع موظفو المستشفى بالابتسام الدائمة.

الفرع الثاني: تصميم نموذج الدراسة

أولاً: الانحدار الخطي المتعدد: لتصميم نموذج للدراسة، الذي يتم من خلاله التنبؤ بقيمة المتغير التابع رضا المرضى بدلالة المتغيرات المستقلة التي ثبتت معنويتها في التحليلات الفردية لأبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة الصحية) المتمثل في (الملموسية- الاعتمادية - الاستجابة - الامان - التعاطف). وذلك بعد تحويلها إلى متغيرات وهمية Dummy variables، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد.

أولاً: التأكد من توفر الشروط المطلوبة لإجراء الانحدار الخطي المتعدد

1- لفحص قوة واتجاه العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، تم الاعتماد على معاملات الارتباط الجزئي Partial correlation coefficients.

2- للتحقق من توافر فرضيات النموذج تم استخدام الرسم البياني Scatter plot لاختبار شروط تحليل الانحدار من خلال رسم لوحة الانتشار بين القيم المتنبأ بها Prédicatif values وأخطاء التقدير Résiduel values، والذي ظهر فيها شكل الانتشار بصورة عشوائية وهذا ما يدل على تحقق جميع الشروط المطلوبة³⁰.

الشروط التي تبنى عليها عملية تحليل الانحدار كمايلي :

1. خطية العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع Multicollincarity.
2. تتبع بيانات الأخطاء العشوائية التوزيع الطبيعي.
3. الوسط الحسابي للخطأ يساوي صفرا والانحراف المعياري ثابت، بمعنى التجانس في بيانات الأخطاء.
4. أن تكون العينة مختارة بطريقة عشوائية، ويجب أن لا تعتمد قيم أي فرد من أفراد العينة على قيم فرد آخر.

سيتم تمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة الخاصة بالدراسة على النحو التالي:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \dots + \beta_{n-1} X_{n-1} + \varepsilon$$

حيث:

- n: هو عدد المعالم المجهولة في النموذج.
- Y : تمثل المتغير التابع (الذي يتأثر).
- β_0 : تمثل القيمة الثابتة Constant، وهو يعكس قيمة المتغير التابع في حالة انعدام قيمة المتغيرات المستقلة.
- β_1, \dots, β_n : تمثل معالم انحدار جزئية Partial régression coefficients أو الميول الجزئية وهي تعكس تأثير جزئي للمتغير المستقل على المتغير التابع عندما تكون المتغيرات المستقلة الأخرى ثابتا.

³⁰ -إسماعيل الفقي، محمد فايد عبد الجواد ومرفت مهدي، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام SPSS-WI، دار العبيكان، الرياض، ص 161-167.

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

- $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$: تمثل أبعاد المتغير المستقل (الذي يؤثر).

- ε : يمثل الخطأ العشوائي، ويعبر عن الفرق بين القيمة الفعلية والقيمة المقدرة ل Y .

ولتقدير معاملات الانحدار في النموذج تم استخدام طريقة المربعات الصغرى³¹.

ثانيا: الأساليب الإحصائية المعتمدة في الانحدار الخطي المتعدد

1- معاملات الانحدار Régression Coefficients، وهي تمثل تقدير لقيمة (β) .

2- معامل التحديد (R^2) ، ويشير إلى نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة التغير في المتغيرات المستقلة بحيث يتراوح قيمته بين الصفر والواحد صحيح.

3- اختبار (t) ، الذي يختبر مدى معنوية معاملات الانحدار (β) لقيم المتغيرات المستقلة.

4- اختبار (F) الذي يختبر مدى معنوية النموذج الكلي للانحدار.

تم الاعتماد على طريقة Etape par Etape في تطبيق الانحدار الخطي المتعدد.

الجدول رقم (2-21): نتائج اختبار الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة مجتمعة

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
2	,769 ^b	,591	,583	2,45141

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول رقم (2-21) أن قيمة معامل الارتباط الخطي البسيط R بين أبعاد المتغير المستقل (الاعتمادية، الامان، التعاطف، الملموسية، الاستجابة) مجتمعة والمتغير التابع (رضا المرضى) قدر ب 0.769 أي وجود علاقة ارتباط طردية قوية، وهذا يفسر وجود تأثير جودة الخدمة الصحية على رضاهم.

³¹-أحمد سامي، عبد الحق بن تفات، تطبيقات إحصائية باستخدام برنامج SPSS" جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2018/2019، ص

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

ومعامل التحديد R-deux قيمته 0.591 أي أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تؤثر بمقدار 59.1%

في المتغير التابع، كما أن قيمة الخطأ المعياري تقريبا 2.451.

جدول رقم (2-22) النماذج المقترحة لأثر جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى

رقم النموذج	ابعاد جودة الخدمة الصحية	معامل ارتباط بيرسون R	معامل التحديد للنموذج R	الخطأ المعياري	قيمة F المحسوبة للنموذج	مستوى المعنوية للنموذج sig
1	- التعاطف	0,693	0,481	2,74864	90,774	0.000
2	- التعاطف - الاعتمادية	0,769	0,591	2,45141	70,163	0.000

مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة $\alpha=5\%$ المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول رقم (2-22) تم اعتماد النموذج الثاني الذي يتكون من اثنين متغيرات (الاعتمادية - التعاطف) حيث بلغ معامل الارتباط للنموذج الذي قدر بـ 0.769 أي وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، وقيمة معامل التحديد للنموذج الذي قدر بـ 0.591 أي أن المتغيرات المستقل (الاعتمادية - التعاطف) الداخلة في النموذج تفسر ما نسبته 59.1% من التغيير في المتغير التابع (رضا المرضى) والنسبة الباقية 40.9% تفسرها عوامل أخرى.

جدول رقم (2-23) نتائج اختبار تحليل تباين خط الانحدار ANOVA

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية sig

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

0.000	70.163	0.769	0.591	421.639	2	843.277	الانحدار
				6.009	97	582.913	البواقي
					99	1426.190	المجموع

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$ المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول رقم (2-23) أن قيمة SIG هي 0.000 عند قيمة f الحسابية 70.163 وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عالية جداً بين متغيرات الدراسة، ما يفسر أن أبعاد المتغير المستقل (الاعتمادية، التعاطف) مجتمعة تؤثر في المتغير التابع (رضا المرضى)، أي أن النموذج المقترح جد ملائم.

I. تحليل التباين لقياس تأثير إدراك جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى وتحديد معاملات النموذج

جدول رقم (2-24) تحليل التباين لقياس تأثير جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى

مستوى المعنوية sig	T المحسوبة	معاملات معيارية		معامل الانحدار B	المتغيرات
		قيمة Beta	الخطأ المعياري		
0.000	7,583		1,283	9,726	الثابت
0.000	7,067	0,518	0,130	0,918	- التعاطف
0.000	5,119	0,376	0,122	0,625	- الاعتمادية

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$ المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

نلاحظ من الجدول رقم (2-24) أن قيم (B) للنموذج موجبة لكل المتغيرات المستقلة أي أن العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى علاقة طردية موجبة ما معناه أنه كلما زادت جودة الخدمة الصحية كلما زاد رضاهم، وتأثير المتغيرات جاء بالترتيب التنازلي التالي: (متغير التعاطف) الأعلى تأثيرا حيث $B=0,918$ عند مستوى الدلالة 0.000 وهي أكبر من 0.01 أي أن هناك معنوية إحصائية وأن الزيادة بوحدة واحدة في المتغير المستقل (التعاطف) يؤدي إلى التغير بـ 0.918 وحدة في المتغير التابع (رضا المرضى)، بعدها أثر متغير (الاعتمادية) بـ 0.625 عند مستوى الدلالة 0.000 وهي أكبر من 0.01 أي أن هناك معنوية إحصائية وأن الزيادة بوحدة واحدة في المتغير المستقل (الاعتمادية) يؤدي إلى التغير بـ 0.625 وحدة في المتغير التابع (رضا المرضى)، وتم استبعاد ثلاث متغيرات (الامان، الملموسية، الاستجابة) من النموذج بسبب عدم معنويتها، وبناء عليه نقترح نموذج لرضا المرضى وفق المعادلة التالية:

$$\text{رضا المرضى} = 9.726 + 0.918(\text{التعاطف}) + 0.625(\text{الاعتمادية})$$

II. اختبار أثر العوامل الديمغرافية في المتغير التابع رضا المرضى:

✓ **الفرضية الرئيسية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارة) في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر – كوبا (ورقلة).

للتحقق من صدق أو نفي الفرضية اعتمدنا على مخرجات تحليل التباين الأحادي 1 ANOVA " Facteur " لدراسة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول رضا المرضى.

جدول رقم (2-25) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA à 1 Facteur

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

الخصائص الديمغرافية	F	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
الجنس	1,495	0,121	لا يوجد تأثير
العمر	0,850	0,626	لا يوجد تأثير
المستوى التعليمي	1,289	0,224	لا يوجد تأثير
عدد مرات الزيارات	1,136	0,337	لا يوجد تأثير

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$ المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-25) أن مستوى المعنوية للمتغيرات الديمغرافية أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01 وهو ما يدل على أن الخصائص الديمغرافية لا تؤثر على إجابات العينة حول رضا المرضى وعليه نرفض الفرض الأصلي ونقبل الفرض لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارة) في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة). وهو ما يدل على أن جودة الخدمة الصحية تقدم دون التفرقة بين جنس المريض أو سنه، أو مستواه التعليمي، أو عدد مرات زيارته.

تفسير النتائج

سيتم مناقشة النتائج المتوصل إليها:

➤ أثبتت الدراسة أن هناك مستوى مرتفع من جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) خلال المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة الصحية على النحو التالي: (الملموسية بمتوسط 2.63)، (الاعتمادية بمتوسط 2.97)، (الاستجابة بمتوسط 2.45)، (الأمان بمتوسط 2.56)، (التعاطف بمتوسط 2.36). وهذا ما يؤكد قبول الفرضية وبالتالي فإنه مستوى مرتفع من جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)، تتفق هذه النتيجة مع الدراسة ميسون عبد الكريم محمد رشيد، خلف رشم فليح، حيث اختلفت النتيجة في الدراسات التالية: سارة رجيمي، بوسالم ابوبكر وأيضا دراسة قوابلي وفيه وكذلك دراسة صبري مراح لطفي زايد، دراسة اسما يوسف ودراسة بن عودة مصطفى، العابد محمد.

➤ أثبتت الدراسة أن هناك مستوى مرتفع لرضا المرضى وذلك ما يؤكد المتوسط الحسابي لهذا المتغير (2.45) وهذا ما يؤكد قبول الفرضية وبالتالي فإنه يوجد مستوى مرتفع لرضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)، أي دالة على رضا عام للمرضى على الخدمات التي تقدمها المؤسسة. تتفق هذه النتيجة مع دراسة قوابلي وفيه، واختلفت النتيجة مع الدراسات التالية: دراسة سارة رجيبي، بوسالم أبو بكر، أيضا دراسة د. ميسون عبد الكريم محمد رشيد، خلف رشم فليح، ودراسة صبري مراح لظفي زايد ودراسة بن عودة مصطفى، العابد محمد ودراسة أسماء يوسف.

➤ أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى وكانت النتائج على النحو التالي:

بالنسبة للملموسية: نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للملموسية قدر بـ 0.441 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، ما يعبر عن وجود علاقة طردية ضعيفة بين الملموسية ورضا المرضى أي ان بعض المبحوثين يجدون صعوبة في الوصول الى مستشفى بسبب موقعه أي ان أغلب المرضى قد يكونوا خارج الولاية .

بالنسبة للاعتمادية: نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط الخاصة بالاعتمادية قدر بـ 0.617 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، وهذا ما يعبر عن وجود علاقة طردية قوية للاعتمادية ورضا المرضى أي تدل ان قدرة مقدم الخدمة على الأداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه وكذلك يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة.

بالنسبة للاستجابة: نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للاستجابة قدر بـ 0.581 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، وهذا ما يعبر عن وجود علاقة طردية متوسطة بين الاستجابة ورضا المرضى تدل على قدرة مقدم الخدمة على سرعة الاستجابة بالرد على طلبات المرضى وكذلك يشير الى ان جميع المرضى بغض النظر على حالتهم واصلهم يتلقون الرعاية السريعة من قبل المستشفى مع حسن معاملة والتعاون وقت انتظار مناسب.

بالنسبة للأمان: نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط لمحور الامان قدر بـ 0.564 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، وهذا ما يعبر عن وجود علاقة طردية متوسطة بين الامان ورضا المرضى تدل انو المستشفى يحافظ على سرية معلومات والبيانات المرضى وتقديم خدمات خالية من المخاطرة.

بالنسبة للتعاطف: نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط لبعد التعاطف قدر بـ 0.693 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، وهذا ما يعبر عن وجود علاقة طردية قوية بين التعاطف ورضا المرضى تدل على درجة العناية بالمرضى ورعايتهم بشكل خاص وتعاطف معهم وتقدير ظروفهم والتواصل معهم بالغة التي يعرفونها والاهتمام بمشاكلهم والعمل على إيجاد حلول لها.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)" أي ان كلما زادت جودة الخدمة الصحية زاد رضا المرضى.

تتفق هذه النتيجة مع الدراسات التالية: دراسة سارة رجيمي، أبو سالم ابوبكر، كذلك دراسة قوابلي وفية، أيضا دراسة صبري مراح لظفي زايد، ودراسة Ehsan Zarei, Abbas Daneshkohan Ehsan Zarei، ودراسة الحاج مكي ومولود حواس ودراسة أسماء يوسف ودراسة BEDI.

➤ أثبتت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية و رضا المرضى من خلال اختبار الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة او المتغير التابع رضا المرضى حيث قدر قدر بـ 0.769 أي وجود علاقة ارتباط طردية قوية، وهذا يفسر وجود تأثير جودة الخدمة الصحية على رضاهم. ومعامل التحديد R-deux قيمته 0.591 أي أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تؤثر بمقدار 59.1% وباستعمال الانحدار المتعدد نجد أن الأبعاد جودة الخدمة الصحية التي تؤثر في رضا المرضى هي بعدي (التعاطف والاعتمادية) في حين أنه تم استبعاد باقي المتغيرات من النموذج لعدم معنويتها.

وهذا ما يدل على صحة الفرضية "يوجد أثر دال إحصائيا بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) تتفق هذه النتيجة مع دراسة الحاج مكي ومولود حواس.

➤ وتم اختبار الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارة) للمرضى، بواسطة تحليل التباين الأحادي "ANOVA à 1 Facteur"، أظهرت النتائج في الجدول رقم (2-25) أن مستوى المعنوية للمتغيرات الديمغرافية أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01 وهو ما يدل على أن الخصائص الديمغرافية لا تؤثر على إجابات العينة حول رضا المرضى وعليه

نرفض الفرض الأصلي ونقبل لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارة) لمرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة). وهو ما يدل على أن جودة الخدمة الصحية تقدم دون التفرقة بين جنس المريض أو سنه، أو مستواه التعليمي، أو عدد مرات زيارته. تتفق هذه النتيجة مع الدراسة د. مسيون عبد الكريم محمد رشيد، خلف رشم فليح، كذلك دراسة صبري مراح لطفي زايد ودراسة اسماء يوسف.

خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم تعريف متغيرات الدراسة وتحديد الأساليب المستخدمة، و تم إجراء التحليل الوصفي بهدف التعرف على توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية، بجانب الدراسة المفصلة لأجوبة أفراد العينة وذلك بحساب المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لكافة عبارات ومحاور الاستبيان، وتحديد المستوى المرجح للعبارات بناء على قيمة المتوسط الحسابي وتقدير مستوى أهمية كل عبارة، واستخدام معامل الارتباط لاختبار العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة الصحية) والمتغير التابع (رضا المرضى) وقياس قوة علاقة الارتباط بينهما إن، ولتحديد نسب التغيير لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة الصحية) في المتغير التابع (رضا المرضى) تم الاعتماد على نتائج الانحدار الخطي المتعدد. واختير النموذج الأكثر ملائمة حيث تم استبعاد كل من متغير الملموسية ومتغير الاستجابة ومتغير الأمان، وعليه تم الحصول على المعادلة التالية:

$$\text{رضا المرضى} = 9.726 + 0.918(\text{التعاطف}) + 0.625(\text{الاعتمادية})$$

الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المؤسسة
الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر

الخاتمة

الخاتمة:

يعد تقديم الخدمات الصحية أكبر التحديات التي يواجهها القائمون على إدارة المستشفيات، لأن هذه الخدمات ترتبط بشكل مباشر بصحة لأفراد، وحياتهم في المقام الأول. لذلك أصبح من الضروري على إدارة المستشفى الأهتمام بالمرضى ومعرفة احتياجاتهم، وهذا لا يتأتى الا من خلال تطبيق أبعاد جودة الخدمات الصحية والتي تتمثل في الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، ومن هذا جاءت هذه الدراسة لنجيب على إشكالية ما مدى تأثير جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى ولأهمية المشكلة قمنا بدراسة أبعاد جودة في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)، ومن خلال الدراسة الميدانية والاستبيان استخلاصنا جملة النتائج من بينها:

- ✓ تصنيف الخدمات الصحية الى صنفين وهما خدمات الصحية علاجية، خدمات الصحية وقائية.
- ✓ يتم تقييم الخدمة الصحية من وجهة نظر المرضى، بالاعتماد على مجموعة من مؤشرات (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) التي من خلالها يحكم على مدى جودة الخدمة الصحية.
- ✓ لكسب رضا المرضى يجب تصميم الخدمات المقدمة وفق توقعاته.
- ✓ يوجد مستوى مرتفع من جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) بمتوسط 2,594.
- ✓ يوجد مستوى مرتفع لرضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) بمتوسط 2,45.
- ✓ يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة).
- ✓ يوجد أثر دال إحصائيا بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) وهما بعدي (التعاطف والاعتمادية) بمعامل التحديد R-deux قيمته 0.591.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارة) في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة).

التوصيات:

- _تحسين جودة الخدمات خاصتا جانب الملموسية والاستجابة والأمان لتلبية حاجات ورغبات المرضى بشكل دائم.
- _الاهتمام بالشكاوي المرضى ومحاولة حلها في مدة قصيرة وتحويل الشكاوي الى فرص.
- _الاستمرار في تطوير الخدمات الصحية وتحسينها.
- _الاطلاع الدائم على حاجات المرضى.
- _التزام المستشفى بتبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة الصحية.
- _ان يتعامل الطبيب مع المريض بكل لباقة واحترام.
- _محاولة التواصل مع المرضى باللغة التي يعرفها ويفهمها.
- _يجب ان تتناسب ساعات العمل مع حاجات المرضى.
- _على إدارة المستشفى ان تحتفظ بتجهيزات ومعدات الحديثة.

أفاق الدراسة:

- _دور جودة الخدمة الصحية في تحقيق ولاء الزبون.
- _تقييم جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الإدارة.
- _دراسة مقارنة لجودة الخدمات الصحية بين القطاع العام والقطاع الخاص.

قائمة المراجع:

- __ أحمد سامي، عبد الحق بن تفات، تطبيقات إحصائية باستخدام برنامج SPSS" جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019/2018.
- __إسماعيل الفقي، محمد قايد عبد الجواد ومرفت مهدي، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام SPSS- WI، دار العبيكان، الرياض.
- __الدكتور مصطفى يوسف كافي، إدارة المؤسسات الطبية، رومان للمكتبات، 2021.
- __جاهمي مروان، خالد لطفي، قياس ابعاد جودة الخدمات الصحية في الميدان طب الاسنان من وجهة نظر الأطباء والمرضى، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي1945، قالمة، 2015
- __د. بن عودة مصطفى، العابد محمد، تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية بالمراكز الاستشفائية الجامعية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 14، الجزائر، 2018.
- __د.إسماعيل مراد، هاجر بوزيان الرحمان، دور أبعاد جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد17، العدد 26، عين تموشنت، الجزائر، 2021.
- __د.الحاج مكي، مولود حواس، أثر أبعاد جودة الخدمات الصحية على ولاء المرضى (دراسة حالة عيادة أمينة بولاية البليدة - الجزائر)، مجلة التنظيم والعمل، المجلد10، العدد3، البليدة، 2021.
- __د.محمد الصرفي، التسويق الصحي، الطبعة الأولى، دار الفجر لنشر وتوزيع، القاهرة مصر، 2016.
- __د.نورالدين حاروش، الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، كلية العلوم السياسية والأعلام، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 1984.
- __رجيمي سارة، بوسالم بوبكر، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى، مجلة جديد الأقتصاد، المجلد17، العدد01، قالمة، 2022.
- __رضوان انساعد، رضا المرضى عن سياسة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الشلف، جامعة الشلف، الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد الثامن.
- __صبري مراح، لطفي زايد، جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون، مذكرة شهادة ماستر، تسويق خدمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2018.

- صبري مراح، لطفي زايد، جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون، مذكرة شهادة ماستر، تسويق خدمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2018.
- عبد الله طهبوب، مجد نواجعة، مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة من قبل المستشفى الأهلي في مدينة خليل، مشروع تخرج، كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات، جامعة بوليتكنك، فلسطين، 2018.
- فاتن براكني، نادية بوقطوف، دور التسويق الصحي في تحسين جودة الخدمات الصحية، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2017.
- فريد كورتل، درمان سيلمان صادق، تسويق الخدمات الصحية، دار كنوز المعرفة العلمية لنشر وتوزيع، عمان، 2010، ص 85-86.
- قرايلي وفية، دور جودة خدمات المؤسسات الصحية الخاصة في تحقيق رضا الزبون، تسويق خدمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2020.
- مشطر أمينة، مخانية سوسن، واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على المريض، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة.
- ميسون عبد الكريم محمد رشيد، خلف رشم فليح، تقييم جودة الخدمات الصحية باستخدام مقياس **pubHosqual 2021-2022** ببغداد- مشفى اليرموك التعليمي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 6، العدد 27، بغداد، 2022.
- نادية ارقدي، نورة مكاحلية، محددات جودة الخدمة واثرها في رضا الزبون، مذكرة شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2019.
- أسامة الفراج، تقييم جودة خدمات الصحية في مستشفيات التعليم العالي في سوريا من وجهة نظر المرضى، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد الثاني، 2009.
- بوعمره فتحي، قياس أثر محددات جودة الخدمة المدركة على رضا المستفيد، مذكرة مقدمة لاكمال ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2013.

-حمزة كواديك، تقييم جودة الخدمات الصحية بالقطاع الصحي العمومي لولاية البليدة للفترة 2014-2017 من منظور التغطية الصحية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، رقم المجلد 12، العدد 1، جامعة المدية، الجزائر، 2021.

-د. بن عيشي عمار، أبعاد جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون (المرضى)، كلية العلوم الاقتصادية، مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد السادس، جامعة بسكرة الجزائر.

-كشكوش بومدين، بن أشفو سيدي محمد، أثر أبعاد جودة الرعاية الصحية على ثقة المرضى، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 6، العدد الثاني، 2003 .

-نجاة العامري، تسويق الخدمات الصحية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2009.

_EhsanZarei, Abbas Daneshkohan', BehrouzPouragha, Sima Marzban¹ & Mohammad Arab, **An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals**, Research article, Iran, 2014.

_ Bedi, "Impact of Healthcare services on Outpatient Satisfaction in Public and Private Hospitals: A study of Hospitals in Mumbai, Navi Mumbai, Thane, Pune and Surat", 2014.

الملاحق

الملحق رقم 1



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



إستمارة صدق المحكمين

الجامعة	الدرجة	المحكم	الرقم
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذة	قريشي حليلة السعدية	01
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ	بن جروة حكيم	02
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ	عبد الحق بن تفات	03
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذة	دلهوم خليدة	04

الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم : العلوم التجارية

التخصص : تسويق الخدمات



السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته سيدي الكريم / سيدتي الكريمة، يسعدني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يدخل ضمن إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تسويق الخدمات حول جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة - كوبا الجزائر - ورقلة وعليه التمس منكم التعاون لتحقيق غاية هذا العمل، وذلك الإجابة على هذا الاستبيان، علما أنه سيتم التعامل مع المعلومات المقدمة بسرية تامة، ولن تستخدم إطلاقا خارج نطاق البحث العلمي.

مع الشكر المسبق لكم

حدد درجة موافقتك أو عدمها على كل عبارة من العبارات التالية:

المحور الاول العبارات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية .

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
الملموسية				
1	موقع المستشفى مناسب			
2	سهولة الوصول الى المستشفى			
3	تصميم فحوصات المستشفى يسهل الوصول للخدمات			
4	المستشفى مجهز بأحدث المعدات والتقنيات التكنولوجية			
5	يتصف موظفو المستشفى بحسن مظهر			
الاعتمادية				
6	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في مواعيد المحددة			
7	يحرص المستشفى على تقديم خدمات دقيقة			
8	يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة			

			يقدم المستشفى الخدمات الصحية بدرجة عالية من الدقة و الموثوقية	9
الاستجابة				
			يتعامل الطبيب مع المريض بكل لباقة و احترام	10
			يقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة	11
			استجابة موظفي المستشفى لطلبات المرضى بشكل دائم	12
			يلبي المستشفى حاجات المريض في أي وقت	13
الأمان				
			يشعر المريض بالأمان داخل ارجاء المستشفى	14
			يحافظ المستشفى على سرية معلومات والبيانات المرضى	15
			يتمتع طاقم المستشفى بكفاءة عالية	16
			يشعر المرضى ان الخدمات المقدمة خالية من أخطاء	17
التعاطف				
			يتم التواصل مع المرضى باللغة التي يعرفها ويفهمها	18
			يتعاطف الموظفون في المستشفى مع المرضى ويقدر ظروفهم	19
			يتمتع العمال المستشفى بالابتسامة الدائمة	20
			شكاوي المرضى محيطة الاهتمام المسؤولين	21

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
22	يسعى المستشفى لتحسين جودة خدماته الصحية باستمرار			
23	يرغب المريض بالاستمرار في تلقي الخدمات في نفس المستشفى			
24	يسعى المستشفى تفهم حاجات المرضى و العمل على اشباعها			
25	أوقات عمل المستشفى مناسبة لجميع المرضى			
26	وقت انتظار نتائج التحليل و الفحوصات مقبول			
27	يتم شرح لحالات المرضية والخطة العلاجية لمرضى			
28	تشعر انك تلقيت العلاج المناسب لمرضك ولا حاجة لك لفحوصات أخرى			
29	يحاول المستشفى تلبية حاجات المرضى المتوقعة			
30	يمنح الطبيب الوقت كافي لعلاج المرضى			
31	انت راضي عن الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى			

الرجاء التكرم بوضع علامة (x) في خانة الإجابة التي تعبر عن رأيك:

المحور الثالث: المعلومات الشخصية:

	الجنس			
	ذكر	انثى		
العمر	اقل من 20 سنة	من 20 الى 40 سنة	من 40 الى 60 سنة	60 سنة فما فوق
المستوى الدراسي	أقل من ثانوي	ثانوي	جامعي	دراسات العليا
عدد الزيارات	مرة واحدة	عدة مرات		

--	--	--

الملحق 03:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,896	31

RELIABILITY

/VARIABLES=الرضا التعاطف الامان الملموسية الاستجابة الاعتمادية=

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Statistiques descriptives

	Moyenne		Ecart type	Variance
	Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Statistiques
جنس المريض	1,65	,048	,479	,230
عمر المريض	2,25	,081	,809	,654
مستوى الدراسي لمريض	2,59	,094	,944	,891
عدد زيارات المريض	1,64	,048	,482	,233
N valide (liste)				

FREQUENCIES VARIABLES=1س 2س 3س 4س 5س

/NTILES=4

/STATISTICS=STDDEV RANGE SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM

/ORDER=ANALYSIS.

Corrélations

		الرضا	التعاطف	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة
الرضا	Corrélation de Pearson	1	,693**	,411**	,617**	,581**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
التعاطف	Corrélation de Pearson	,693**	1	,302**	,466**	,642**
	Sig. (bilatérale)	,000		,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
الملموسية	Corrélation de Pearson	,411**	,302**	1	,461**	,292**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002		,000	,003
	N	100	100	100	100	100
الاعتمادية	Corrélation de Pearson	,617**	,466**	,461**	1	,601**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
الاستجابة	Corrélation de Pearson	,581**	,642**	,292**	,601**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,003	,000	
	N	100	100	100	100	100
الامان	Corrélation de Pearson	,564**	,514**	,423**	,615**	,500**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100

Corrélations

		الامان
الرضا	Corrélation de Pearson	,564**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100

التعاطف	Corrélation de Pearson	,514**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
الملموسية	Corrélation de Pearson	,423**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
الاعتمادية	Corrélation de Pearson	,615**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
الاستجابة	Corrélation de Pearson	,500**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
الامان	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	100

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT الرضا

/METHOD=STEPWISE .التعاطف الامان الاستجابة الاعتمادية الملموسية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,693 ^a	,481	,476	2,74864
2	,769 ^b	,591	,583	2,45141

a. Prédicteurs : (Constante), التعاطف

b. Prédicteurs : (Constante), التعاطف, الاعتمادية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	685,797	1	685,797	90,774	,000 ^b
	Résidus	740,393	98	7,555		
	Total	1426,190	99			
2	Régression	843,277	2	421,639	70,163	,000 ^c
	Résidus	582,913	97	6,009		
	Total	1426,190	99			

a. Variable dépendante : الرضا

b. Prédicteurs : (Constante), التعاطف

c. Prédicteurs : (Constante), التعاطف, الاعتمادية

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
جنس المريض	Intergruppes	5,090	16	,318	1,495	,121
	Intragruppes	17,660	83	,213		
	Total	22,750	99			
عمر المريض	Intergruppes	9,118	16	,570	,850	,626
	Intragruppes	55,632	83	,670		
	Total	64,750	99			
مستوى الدراسي للمريض	Intergruppes	17,556	16	1,097	1,289	,224
	Intragruppes	70,634	83	,851		
	Total	88,190	99			
عدد زيارات المريض	Intergruppes	4,138	16	,259	1,136	,337
	Intragruppes	18,902	83	,228		
	Total	23,040	99			

الفهرس

I	الاهداء
II	شكر وعرهان
III	الملخص
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الاطار العام لجودة الخدمة الصحية ورضا المرضى	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة الصحية ورضا المرضى
10-3	المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة الصحية .
5-3	الفرع الأول: تعريف الخدمة الصحية و خصائصها وانواعها.
4-3	1- تعريف الخدمة الصحية وخصائصها .
5	2- انواعها .
7-6	الفرع الثاني: مفهوم الجودة الخدمة الصحية و أهميتها .
10-8	الفرع الثالث: ابعاد الجودة الخدمة الصحية .
14-11	المطلب الثاني: ماهية رضا المرضى .
11	الفرع الأول: مفهوم رضا المرضى واهميته .
11	1- مفهوم رضا المرضى.
12	2- أهمية رضا المرضى .
13	الفرع الثاني: محددات رضا المرضى.

14	الفرع الثالث: قياس رضا المرضى.
15	المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى .
16	المبحث الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة ب جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى
22-16	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
26-23	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل
الفصل الثاني:الدراسة الميدانية تأثير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى	
28	تمهيد
28	المبحث الأول: طرق والأدوات المستعملة
30	المطلب الأول: طرق جمع البيانات
30	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
31	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة
33	المطلب الثاني: أدوات و الاساليب الإحصائية المستخدمة
33	الفرع الأول:الأداة الدراسة
33	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية
34	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة النتائج
34	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
35	الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة
37	الفرع الثاني: تصميم نموذج الدراسة
57	الفرع الثالث: اختبار الفرضيات

60	خلاصة الفصل الثاني
61	الخاتمة
63	المراجع
68	الملاحق
73	الفهرس