



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة القادسية

كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

الدراسة المسائية

جودة الخدمات الصحية وعلاقتها في رضا الزبائن

بحث تقدمت به الطالبة

حنان جابر بدر

الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد / قسم ادارة الاعمال كجزء من متطلبات
نيل شهادة البكالوريوس في ادارة والاقتصاد / قسم ادارة الاعمال

بإشراف

د. احسان دهش

2017 م

1438 هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

❖ إِنَّ أَحْسَنَتْكُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ
أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُوءُوا
وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ
أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا ❖

صدق الله العلي العظيم

سورة الاسراء ((الآية 7))

الإهداء

إلى

وطني الحبيب وشهداء العراق والواجب

وإلى

كل من ضحى من أجل أمن وأمان هذا الوطن الحبيب

وإلى

كل من ساعدنا في العلم والمعرفة

إلى

والدي الحبيب ووالدتي الحبيبة

وإلى

أساتذة كلية الإدارة والاقتصاد كافة وبالخصوص الأستاذ المشرف

لما بذله من جهد في توجيهي وله الشكر والتقدير

أوجه لهم تحياتي وجهدي المتواضع . . لكم منا التحية

الباحثة

الشكر والتقدير

أقدم شكري وتقديري الى كل
من ساهم في انتاج هذا الجهد المتواضع
واخص بالذكر الأستاذ الدكتور
(احسان دهش) والى كافة الأساتذة في
كلية الإدارة والاقتصاد واخواني الطلبة والى
شعب العراق الحبيب .

الباحثة

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	ت
أ ب ج د	الآية القرآنية الاهداء شكر وتقدير قائمة المحتويات	
1 2 3	المقدمة الفصل الاول/ الاسس النظرية للبحث المبحث الاول جودة الخدمات	
3 4 6 8 9	مفهوم الخدمة خصائص الخدمات تعريف جودة الخدمة الصحية مرتكزات الخدمات الصحية ابعاد جودة الخدمات الصحية	اولاً ثانياً ثالثاً رابعاً خامساً
11	المبحث الثاني / رضا الزبون	
12 14 15	تعريف رضا الزبون اهمية تحقيق رضا الزبون معايير ادراك الرضا	اولاً ثانياً ثالثاً
16	الفصل الثاني / منهجية البحث المبحث الاول/ مشكلة البحث اهمية واهداف	
17 17 18	مشكلة البحث اهداف البحث اهمية البحث	اولاً ثانياً ثالثاً

19	المبحث الثاني / فرضية البحث ومخططه الفرضي	
20	فرضية البحث	اولاً
20	المخطط الفرضي للبحث	ثانياً
21	عينة البحث	ثالثاً
21	اساليب جمع العينة	رابعاً
21	الحدود المكانية والزمانية للبحث	خامساً
22	الفصل الثالث / الجانب العملي	
23	استجابات الافراد لعينة البحث الخاصة بجودة الخدمة	اولاً
24	استجابات الافراد لعينة البحث الخاصة برضا الزبائن	ثانياً
25	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بجودة الخدمة	ثالثاً
26	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة برضا الزبائن	رابعاً
27	علاقة الارتباط بين جودة الخدمة ورضا الزبائن	خامساً
28	الفصل الرابع / الاستنتاجات والتوصيات	
29	الاستنتاجات	اولاً
30	التوصيات	ثانياً
	المصادر والمراجع	

قائمة الجداول

ت	العنوان	رقم الصفحة
1.	جدول رقم (1) التكرارات والنسب الخاصة بالجودة	23
2.	جدول رقم (2) التكرارات والنسب الخاصة بالرضا	24
3.	جدول رقم (3) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالجودة	25
4.	جدول رقم (4) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالرضا	26
5.	جدول رقم (5) علاقة ارتباط بين الجودة والرضا	27

قائمة الاشكال

ت	العنوان	رقم الصفحة
1.	مخطط فرضية الدراسة	20

المقدمة:

أصبحت جودة الخدمة مميزا رئيسيا وأقوى سلاح تنافسي تسعى جميع المنظمات التي تقدم الخدمة إلى امتلاكه، والمستشفيات مثل غيرها من المؤسسات، تعد زبائنهم من أصولها الأكثر أهمية . وقد شهد هذا السوق تنافس حر ومفتوح نسبيا ولقد أصبح التهديد من الوافدين الجدد والمحتملين خطيرا ، فالزبائن الآن لديهم بدائل أكثر للاختيار من بينها وفقا لما يناسبهم، إذ ينظروا إلى جودة الخدمات. في مثل هذه السوق التنافسية وبعدها يقرروا الاختيار، مما فرض على إدارات المنظمات ومنها المستشفيات على فهم احتياجات الزبائن بهدف تحقيق رضاهم والعمل على كسب ولائهم، والذي يعد عاملا مهما لمواجهة التنافس نتيجة التوجهات الحديثة التي تركز على الزبائن بدل الارتكاز على المنتج

وبما ان المنافسة بين مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة نحو الازدياد فإن على كل منظمة ومنها المستشفيات أن تكون قادرة على توفير خدمات عالية الجودة وبالتالي إرضاء زبائنهم وضمان ولائهم لتستمر في النمو والمنافسة في العمل. ويهدف البحث إلى إيجاد علاقات الأثر بين متغيرات البحث ، فضلا عن بيان دور متغير رضا الزبون كوسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون. وتتبع أهميته كذلك من خلال مساهمته العلمية في التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا وولاء الزبون وتعزيزهما في المستشفى عينة البحث.

الفصل الاول

الاسس النظرية للبحث

المبحث الاول / جودة الخدمات

اولاً: مفهوم الخدمة

ثانياً: خصائص الخدمة

ثالثاً: تعريف جودة الخدمة الصحية

رابعاً: مرتكزات الخدمات الصحية

خامساً: ابعاد جودة الخدمات الصحية

المبحث الاول

جودة الخدمات الصحية

اولاً/ مفهوم الخدمة :-

لقد عرفت الخدمة على انها رد اي فعل او اداء يمكن ان يحققه طرف ما الى طرف اخر ويكون جوهره غير ملموس ولا ينتج عنه اي تملك وان انتاجه قد يكون مرتبطاً بإنتاج مادي . (البكري ، 2001 : 21)

والشيء المميز في هذا التعريف هو اضافة خاصة جديدة للخدمة كونها لا تمتلك مادياً من قبل مشتركيها ويعني ذلك امكانية الانتفاع منها دون امتلاكها كون الخدمة اساساً غير ملموسة.

عرفت بهذا الاتجاه على انها ((جميع النشاطات والتعليمات التي تحقق الرضا والقبول لدى المستهلك مقابل ثمن ودون ان يتضمن تقديمها اي خطأ))

(البكري ، 2001 : 21)

وفي هذا التعريف اشارة الى كون الخدمة كي تحظى برضا المشتري يجب ان تقدم دون خطأ ولعل هذا الامر يبرز في الخدمة الصحية اكثر من اي مجال اخر تقدم به الخدمات وهذا يعني تأكيد مسألة الجودة Quality في تقديم الخدمة .

ويمكن اعطاء التعريف التالي للخدمة ((وهو انها النشاط غير ملموس الذي يهدف اساساً الى اشباع رغبات ومتطلبات العملاء بحيث لا يرتبط هذا النشاط ببيع سلعة او خدمة اخرى)).

(الصحن ، 2002 : 71)

ووفقاً لهذا التعريف تتضمن الخدمات كلا من الخدمات المهنية مثل المحاماة ، المحاسبة ، الخدمات الصحية وكذلك الخدمات المالية مثل خدمات البنوك النقل والاسكان ، النظافة ، الخدمات التعليمية .
وتأسيساً على هذه التعاريف يمكن تحديد الصفات الاساسية للخدمات.

ثانياً/ خصائص الخدمات :-

1- اللاملموسة (Intangibility) :-

تتصف الخدمات بخصائص غير ملموسة اي لا يستطيع المشتري استخدام حواسه لإدراكها قبل شرائها.

وخصوصا لذلك الشخص الذي لا يملك خبرة سابقة في الخدمة المقصودة.

(Lovelock , 2004 : 35-36)

2- التلازمة (Inseparability) :-

وتعني بالمتلازمة هي درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها بحيث يصبح العامل جزءاً من الخدمة نظراً لوجود العميل اثناء انتاج الخدمة يحصل تداخل بين المقدم والعميل وهي السمة الخاصة بتسويق الخدمات فيؤثر كل من العميل والمقدم على نتائج الخدمة.

3- التباين (Heterogeneity) :-

يكون من الصعب جدا في كثير من الاحيان المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات بذات الخدمة المقدمة للمستهلك ولعل ذلك يعود الى المحددات المؤثرة في مدخلات انتاج الخدم ممثلة بالمواد التي تتطلبها الخدمة ، التوقيت ، السرعة ، الادوات المستخدمة التي تنعكس جميعها على معيارية الاداء الخدمة ودرجة تماثلها فستبقى فرصة عدم التجانس في المخرجات النهائية لعمليات تسليم الخدمة عالية حتى عندما تحاول المؤسسات ان توحد معايير عمليات تصنيع الخدمة وتدريب موظفيها

واتمام عملياتها وتخفيض دور الاشخاص في هذه العمليات فانه لا يكن بشكل تام ان تقلل من تأثير البشر والبيئة على جودة الخدمة.

4- الفناء Perishability :-

وهي ان الخدمة لا يمكن حزنها او الاحتفاظ بها لحقبة من الزمن وانها لا تتجاوز زمنيا الطلب المتحقق عليها خصوصا اذا كان الطلب متقلبا او غير مستقر للخدمات التي يطلبها الافراد كما هو الحال في مجال النقل السياحة ، العلاج الطبيعى.

5- عدم التملك (lack of ownership) :-

وتعني بذلك ان الخدمة يمكن الانتفاع منها ولا يمكن التمتع بها بحق امتلاكها عند الحصول عليها كما هو الحال في استخدام سيارة الاجرة والهاتف العمومي والفندق والرقود في المستشفى كلها حالات تمثل انتفاع الشخص من هذه الخدمات مقابل ما يدفعه من نقود لأنه لا يحق له امتلاك الجوانب المادية التي تنتج عنها الخدمة.

(الضمور ، 2005 : 29)

ثالثاً/ تعريف الجودة في الخدمة الصحية:- (البكري ، 2005 : 198 – 199)

ان تعريف النوعية في الخدمات الصحية تعد عملية في غاية التعقيد لان العديد من اوجه الخدمة الصحية تبدو دائماً غير واضحة المعالم لبعض الاطراف المعنية بها وبالتالي فان محاولة تعريف النوعية ستعكس وجهة نظر الشخص او الطرف القائم بالتعريف ويبدو الامر واضحاً في تعريف النوعية في الخدمة الصحية اذ ينظر ..
المريض / على انها ما يوفره المستشفى من معالجة تنسم بالعطف والاحترام .

الطبيب / وضع المعاف والعلوم الاكثر تقدماً والمهارات الطبية في خدمة المريض

المالكين / الحصول على احسن العاملين وافضل التسهيلات لتقديم الخدمة للزبائن

ادارة المستشفى / تحقيق الكفاءة في تقديم الخدمة

ويتضح من اعلاه وضمنياً الى حد ما يتوافق بين مصطلح النوعية ومفهوم تسويق الخدمات الصحية اذ كلاهما يعتمدان على متغيرين اساسيين يتمثل الاول بطبيعة الصفة المعقودة لتقديم الخدمة والتي تعني درجة الجودة التي تتضمنها الخدمة الصحية المقدمة والثاني هو طبيعة العلاقة القائمة بين الطرفين (منتج الخدمة الصحية والمريض) لذلك فان تسويق الخدمات الصحية تتكامل مع مستوى النوعية التي تقدم بها وهي بالتالي تماثل ما هو عليه في تسويق السلع المادية . عموماً هنالك تعاريف متعددة للنوعية في الخدمة الصحية نحاول استعراض البعض منها والتعليق والمناقشة في مضمونها بما يوضح ذلك البعد المرجو من التعريف . حيث تعرف ابتداءً على انها التوافق مع المواصفات او الملائمة مع الغرض . وفي تعريف ذا منظور اجتماعي يمكن القول على انها تعبير عن مسؤولية الوحدة الصحية كمنتج للخدمة تجاه حقوق المرضى وهذا التعريف في مضمونه يشير الى المسؤولية الاجتماعية التي تضطلع بها

الوحدة الصحية والتي ايا كان شكلها ومهامها وكمنتج للخدمة الصحية المقدمة للمجتمع وبما يفي في تحقيق التزامها تجاه المرضى ورعايتهم والحفاظ على سلامتهم .

وفي تعريف اخر يشار الى انها تمثل مستوى الادراك المتحقق من نتائج الاداء عن الخدمة الصحية قياسا بما كان عليه في مرحلة سابقة ،

(Koler and Clarke 87: 332)

وفي هذا التعريف إشارة واضحة الى ان النوعية ترتبط بعامل التطور والتقدم لما هو افضل بالنسبة للخدمة الصحية المقدمة بفترة زمنية معينة قياسا بما هو سابق وان يكون ذلك الأداء متوافق مع مستوى الادراك المريض لتلك النوعية في الخدمة لا ان المشكلة في هذا الجانب هو ان المرضى مختلفون في تفسيراتهم وتقديراتهم لمستوى النوعية وعلى سبيل المثال اذا ما تقرر تخصيص ممرضة واحدة لكل ثلاثة مرضى راقدين في ردهة مستشفى والتي تعد هذه الحالة متقدمة في نوعية الخدمة المقدمة والتي تتكامل مع مهمة العلاج الطبيعى نجد ان بعض من المرضى ، نرى بان ذلك لا يتوافق مع رغبته على افتراض ان الأداء المتحقق من ممرضة أخرى قد افضل من ان يحصر في ممرضة واحدة . كما عرفت النوعية على انها تلك الدرجة التي يراها المريض في الخدمة الصحية المقدمة اليه وما يمكن ان يفيض عنها قياسا بما هو متوقع (95: 176 Sulke, el ,al) وهذا التعريف هو امتداد منطقي الى التعريف السابق فضلا عن كونه اكثر انسجاما مع التوجه الاستراتيجي لادارة المنطة الصحية في تعاملها مع المرضى. وذلك لكونها لم تسع لتقديم خدمات بهذا المستوى من الجودة ان لم تكن هادفة الى توطيد علاقتها معهم وزيادة ولائهم اليها

رابعاً/ مرتكزات الخدمات الصحية:-

هنالك مرتكزات واساسيات ثابتة للخدمة الصحية يمكن تلخيصها بما يأتي :-

(Kotler , 2005 : 235)

1- الخدمة الحقيقية : وهي كل ما يتعلق بالحقائق الملموسة للخدمة الصحية الال يستطيع المستفيد تميزها عن الخدمات الال في مؤسسة صحية الال كمظهر المؤسسة الصحية.

2- جوهر الخدمة : وهي مدى الاستفادة الحقيقية التي يستطيع المستفيد الحصول عليها بصورة حقيقة وتمثل الدافع الرئيسي وراء شرائه للخدمة الصحية مثلاً الشفاء من المرض من خلال الحصول على الخدمة الصحية

3- الخدمات المدعمة : وهي الخدمات الالافية التي يحصل عليها المستفيد عند حصوله الخدمة الى جانب جوهر الخدمة وتتمثل في خدمات متابعة علاج المريض وخدمات تسهيل دفع الالور والخدمات الارشادية بعد خروجه من المستشفى.

(الملا ، محمد ، 2016 : 117)

خامساً/ ابعاد جودة الخدمات الصحية :- اذ حددها كوتلر

(١) المعولية Reliability :-

وهي القدرة على الاداء في انجاز ما تم تحقيقه مسبقا وبشكل دقيق ويمثل هذا البعد (32%) كأهمية نسبية في الجودة قياسا بالابعاد الاخرى

(2) الاستجابة Responsiveness :-

وتعني المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة الى الزبون ويمثل هذا البعد ٢٨% كأهمية نسبية.

(٣) الضمان Assurance :-

وهي السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة ويمثل هذا البعد ١٩% كأهمية نسبية.

(٤) الكياسة اللطف Empathy :-

درجة الرعاية والاهتمام الشخصي بالزبون ويمثل هذا البعد ١٦% كأهمية نسبية.

(٥) ملموسة Tangible :-

ويتمثل بالقدرات والتسهيلات المادية والتجهيزات والافراد ومعدات الاتصال ويتمثل هذا البعد ١٦% كأهمية نسبية.

في حين قدم بيرري عام ١٩٨٥ عشرة مقاييس لقياس جودة الخدمات الصحية مستندا الى توقعات العملاء لمستوى الخدمة المقدمة لهم وادراكهم لها ومن ثم تحديد الفجوة باستخدام هذه الابعاد العشرة التالية:

(سلطان ، 2013 ، 100)

- 1- الفورية (الوصول) Access اي سهولة الوصول الى الخدمة في الموقع والوقت المناسب .
 - 2- الاتصالات communications اي دقة وصف الخدمة بالشكل الذي يتناسب مع فهم العمل.
 - 1- المقدرة competence اي امتلاك العاملين للمهارة والقدرة والمعلومات اللازمة .
 - 2- الثقة credibility حيث ينظر العاملون بالمنظمة الى العميل بوصفه جديرا بالثقة.
 - 3- الاعتمادية Reliability حيث تقدم الخدمة للعمل بدقة يمكنه الاعتماد عليها .
 - 4- الاستجابة Responsiveness حيث يستجيب العاملون بسرعة وبشكل خلاف لطلبات العميل ومشكلاته .
 - 5- الجسّد Tangible ويركز هذا العنصر على الجانب الملموس من الخدمة كالاجهزة والادوات.
 - 6- الامان security بمعنى ان تكون الخدمة خالية من المخاطرة والمغامرة
 - 7- فهم ومعرفة العميل knowing understanding وتعني ان يبذل العاملون جهدا لفهم احتياجات العميل وان يمنحوه اهتماما شخّصيا
 - 8- الكياسة (التعاطف) Empathy :-
- وتعني التعامل مع العميل بصدّاقة واحترام وفي دراسة لاحقة لبيري عام 1988 تمكن من دمج الابعاد العشرة في خمسة ابعاد وهي :-

1- النواحي المادية الملموسة.

2- الاعتمادية.

3- الاستجابة.

4- الامان.

5- التعاطف.

(سلطان ، 2013 ، 100)

المبحث الثاني

رضا الزبائن

اولاً / تعريف رضا الزبون

ثانياً / اهمية تحقيق رضا الزبون

ثالثاً / معايير ادراك رضا الزبون

اولاً / تعريف رضا الزبون

توجد مجموعة كبيرة من التعاريف:-

1- هو شعور الزبون الناتج عن المقارنة بين خصائص المنتج مع توقعاته.

(الخفاجي ، 2010 : 84)

2- تعريف Hunt :

رضا الزبون هو تعميم يثبت بان التجربة كانت على المدرك الاقل مثلما كان من المفترض ان تكون.

(الخفاجي ، 2010 : 84)

3- ويعزف كذلك على انه ادراك الزبون لمستوى تلبية مطالبه .

(نور الدين ، 2006 ، 214)

4- تعريف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية: رضا الزبون هو وجهة نظر حول درجة اشباع رغباته بالنسبة لتوقعاته لمختلف السلع والخدمات المستحوذة .

(مزبان ، 2012 : 155)

ومن خلال التعاريف نستنتج بان رضا الزبون عبارة عن شعور واحساس نفسي يعبر عن الفرق بين اداء السلعة او الخدمة المدركة وتوقعات الزبون وبذلك يمكن التمييز بين ثلاث مستويات

- اذا تجاوزت النتائج توقعاته فانه سوف يشعر برضا عالي - اذا تساوت النتائج مع توقعاته فسوف يشعر بالرضا

- اذا لم تصل النتائج الى مستوى توقعاته فسوف يشعر بعدم الرضا وبذلك فان المستويات العالية من الجودة تخلق نوعا من الارتباط العاطفي بين الزبون والمؤسسة وبالتالي يخلق هذا الارتباط الولاء والوفاء للمؤسسة.

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج :-

بان الرضا عبارة عن شعور واحساس نفسي يعبر عن الفرق بين اداء السلعة او الخدمة المدركة وتوقعات العميل وبذلك يمكن التميز بين ثلاثة مستويات

1- الاداء > التوقعات __ اللاجودة __ العميل غير راضي

2- الاداء = التوقعات __ جودة __ العميل راض

3- الاداء < التوقعات __ الجودة العالية __ العميل راض جدا

وبذلك فان المستويات العالية من الجودة تخلق نوعا من الارتباط العاطفي بين العميل والمؤسسة وبالتالي يخلق هذا الارتباط الولاء والوفاء للمؤسسة.

(نور الدين ، 2006 ، 114)

ثانياً/ اهمية تحقيق رضا الزبون تتمثل بما يلي:-

- 1- اذا كان الزبون راضيا عن اداء المؤسسة فانه سيتحدث الى الاخرين مما يولد زبائن جدد.
- 2- اذا كان الزبون راضيا عن الخدمة المقدمة اليه من قبل المؤسسة فأن قراره بالعودة اليها يكون سريعا.
- 3- رضا الزبون عن الخدمة المقدمة اليه من قبل المؤسسة سيقفل من احتمال توجه الزبون الى مؤسسات اخرى او منافسة.
- 4- ان المؤسسة التي تهتم برضا الزبون ستكون لها القدرة على حماية نفسها من المنافسين ولاسيما فيما يخص المنافسة السعرية.
- 5- يمثل رضا الزبون تغذية عكسية للمؤسسة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة اليه مما يقود المؤسسة الى تطوير خدماتها المقدمة الى المستهلك.
- 6- ان المؤسسة التي تسعى الى قياس رضا الزبون تتمكن من تحديد حصتها السوقية
- 7- يعد رضا الزبون مقياس لجودة الخدمة المقدمة.

(الطائي ، 2009 : 223)

ثالثاً/ معايير ادراك رضا الزبون توجد ثلاث معايير اساسية وهي :

(1) الرضا الشخصي ان الرضا لدى الزبون يقوم على ادراكه الشخصي للسلعة او الخدمة وليس حسب الواقع.

(2) الرضا المرتبط الرضا لا يركز فقط على المعايير الشخصية وانما يتغير كذلك حسب الحاجات ففي بعض الاحيان نجد زبونين يستعملان نفس السلعة وفي نفس الشروط ولكن ردود الافعال تكون مختلفة تماما وذلك بسبب اختلاف الحاجات وهذا يفسر من جهة اخرى انه ليس بالضرورة ان المنتج الجيد الذي سيشترى دائما وانما المنتج الذي يلبي حاجات الزبون ونجد في :-

أ- حالة السوق اليومية.

ب- حسب الخبرات الشخصية.

ج- المعلومات المحصلة من الزبون عن طريق الاستماع المباشر له.

د- الاشهار والاعلام.

هـ- النشرات ووعود البائعين.

(3) الرضا التطوري الرضا يتطور عبر الزمن من خلال مستويين مختلفين الاول/ يتمثل في الاحتياجات الثاني/ دورة استعمال المنتج

(مزيان ، 2012 : 151 – 152)

الفصل الثاني

منهجية البحث

المبحث الاول

مشكلة البحث واهميته واهدافه

اولاً: مشكلة البحث

ثانياً: اهداف البحث

ثالثاً: اهمية البحث

منهجية البحث

المبحث الاول

اولاً: - مشكلة البحث:-

تعاني معظم المؤسسات الصحية والإدارات القائمة عليها من مشكلة تدني تقديم الخدمة الصحية لكافة مفاصلها ، فمن الثابت علمياً ان تقديم الخدمة الصحية يساهم في تقديم مجتمع خالي من الامراض والأوبئة باختصار يمكن القول ان مشكلة البحث الحالي تكمن في عدم ادراك المؤسسات الصحية الحكومية و المحلية ومنها مستشفى النسائية والاطفال التعليمي.

للأسس العلمية والفنية التي يمكن تستعمل في المؤسسات الصحية لزيادة خدمات الزبائن والتي تعتبر كمسؤولية اجتماعية .

ثانياً :- اهداف البحث:-

التعرف على واقع الانشطة والخدمات المقدمة في مستشفى النسائية والاطفال التعليمي ومدى تلبيتها بالمعايير العلمية والفنية التي يقوم عليها الواقع الصحي ، وتحديد مستوى رضا الزبائن في مستشفى النسائية والاطفال التعليمي وتشخيص نوع وطبيعة العلاقة الارتباطية بين رضا الزبائن وجودة الخدمات الصحية المقدمة لها :-

1) التعرف على مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى النسائية والاطفال التعليمي.

2) تحديد مستوى رضا الزبائن (المرضى) الراقدين في مستشفى النسائية والاطفال التعليمي.

3) تحديد نوع وصيغة علاقة الارتباط بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبائن.

ثالثاً:- اهمية البحث:-

البحث اهمية بدرجة معينة من كونه يشخص نقاط الضعف والقوة في بعض مكونات الخدمات الصحية التي يعتمدها مستشفى النسائية والاطفال التعليمي بوصفة من المؤسسات الصحية في الديوانية ، والذي يحمل موقع الصدارة من حيث الخدمات الصحية المقدمة ، بعبارة اخرى يساعد هذا البحث في تقويم نجاح الخدمة الصحية المقدمة من قبل المستشفى التي يعتمدها في الواقع المحلي.

المبحث الثاني

فرضية البحث ومخططة الفرضي

اولاً: فرضية البحث

ثانياً: المخطط الفرضي للبحث

ثالثاً: عينة البحث

رابعاً: اساليب جمع البيانات

خامساً: الحدود الزمانية والمكانية للبحث

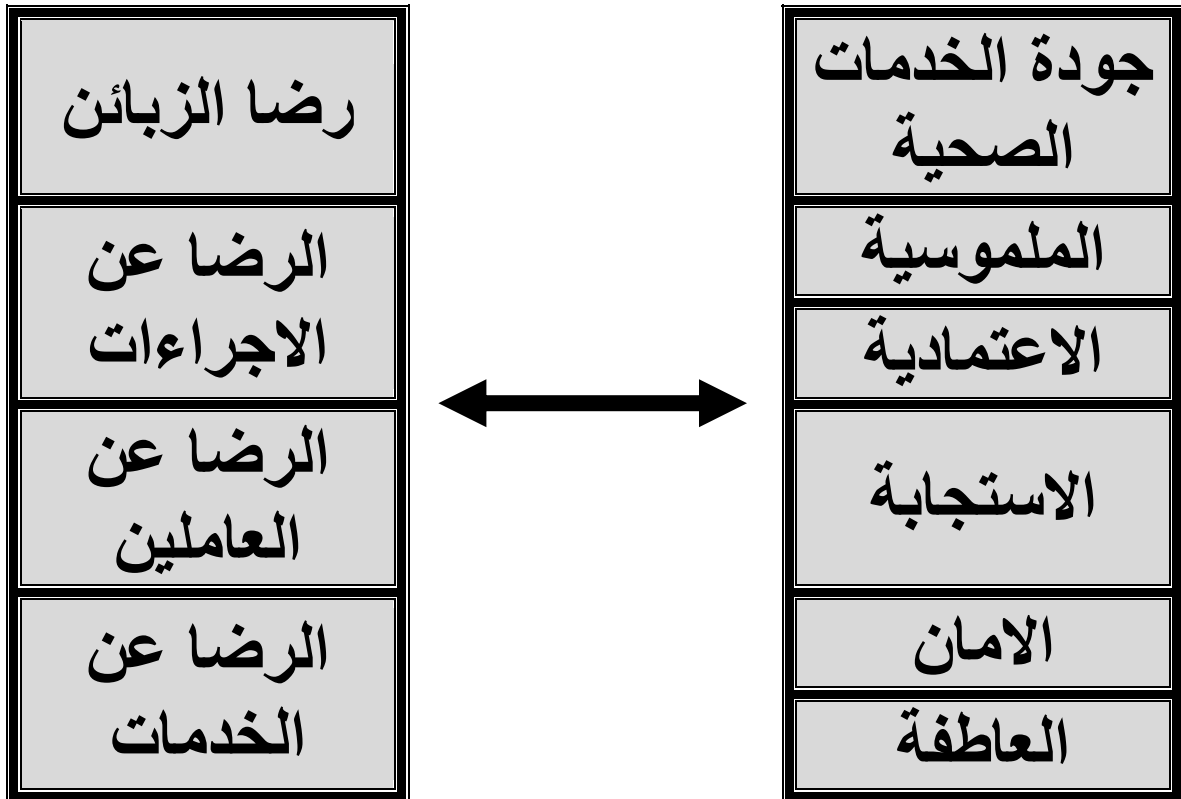
المبحث الثاني

فرضية البحث ومخططة الفرضي

اولاً:- فرضية البحث :-

ينطلق البحث من فرضيه مفادها ، ترتبط جودة الخدمات الصحية بعلاقة ارتباط ذات دلالة احصائية مع رضا الزبون.

ثانيا :- المخطط الفرضي للدراسة.



ثالثاً :- عينة البحث

- تمثلت عينة البحث بعينه عشوائية من الزبائن (المرضى) الراقدين في مستشفى النسائية والاطفال التعليمي (قضاء الديوانية).
- اذ بلغ حجم العينة (40) مريض.

رابعاً:- اساليب جمع البيانات

- 1- المصادر والدوريات والكتب العربية من المكتبات وشبكة المعلومات الدولية .
- 2- استمارة الاستبيان اعدھا الباحث كالتی:-
 - أ- جودة الخدمات الصحية (16) فقرة اعدھا الباحث بالاعتماد على السلطات.
 - ب- رضا الزبائن (12) فقرة اعدھا الباحث بالاعتماد على المقابلات الشخصية والاستبيان.

خامساً:- الحدود المكانية و الزمانية للبحث

- 1- الحدود المكانية اختصر البحث على محافظة وذلك لسهولة الوصول اليه من قبل الباحث.
- 2- الحدود الزمانية للبحث امتدت الحدود الزمنية لتوزيع استمارة الاستبيان وجمعها اثناء الثلث الثاني من شهر آذار عام 2017.

الفصل الثالث

الجانب العملي للبحث

أولاً: استجابات الافراد لعينة البحث تجاه (جودة الخدمات الصحية)

ثانياً: استجابات الافراد لعينة البحث تجاه (رضا الزبائن)

ثالثاً: الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة (بجودة الخدمة)

رابعاً: الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة (برضا الزبائن)

رابعاً: علاقة الارتباط بين جودة الخدمة ورضا الزبائن.

الجانب العملي للبحث :-

واقع جودة الخدمات الصحية وعلاقتها في رضا الزبائن.

اولاً:- استجابات الافراد لعينة البحث تجاه جودة الخدمات الصحية :-

يعرض الجدول (1)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات الافراد الخاصة بجودة الخدمات الصحية

الفقرة	اتفق تماماً		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق تماماً	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
1	0.0125	5	0.0175	7	0.0375	15	0.25	10	0.075	3
2	0.35	14	0.0125	5	0.02	8	0.0175	7	0.15	6
3	0.025	10	0.027	11	0.022	9	0.0125	5	0.0125	5
4	0.022	9	0.022	9	0.3	12	0.0175	7	0.075	3
5	0.0175	7	0.0125	5	0.01	4	0.03	12	0.03	12
6	0.0175	7	0.02	8	0.0175	7	0.02	8	0.025	10
7	0.375	15	0.022	9	0.0125	5	0.075	3	0.02	8
8	0.0175	7	0.015	6	0.3	12	0.0325	13	0.05	2
9	0.02	8	0.01	4	0.3	12	0.022	9	0.0175	7
10	0.0175	7	0.022	9	0.022	9	0.022	9	0.015	6
11	0.125	5	0.0125	5	0.0475	19	0.0175	7	0.01	4
12	0.05	2	0.0175	7	0.0275	11	0.0275	11	0.022	9
13	0.075	3	0.015	6	0.0475	19	0.01	4	0.02	8
14	0.015	6	0.01	4	0.022	9	0.04	16	0.0125	5
15	0.015	6	0.02	8	0.025	10	0.0175	7	0.022	9
16	0.05	2	0.075	3	0.0475	19	0.022	9	0.0175	7

ثانياً: - استجابات الافراد لعينه البحث تجاه رضا الزبائن

يعرض الجدول (2)

التكرارات النسب المئوية لاستجابات الافراد خاصة برضا الزبائن

الفقرة	اتفق تماماً		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق تماماً	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
1	7	0.0175	3	0.075	13	0.0325	8	0.02	9	0.0225
2	7	0.0175	6	0.015	10	0.025	11	0.0275	6	0.015
3	8	0.02	7	0.0175	15	0.0375	3	0.075	7	0.0175
4	9	0.0225	8	0.02	9	0.0225	6	0.015	8	0.02
5	6	0.015	5	0.0125	19	0.0475	7	0.0175	3	0.075
6	11	0.0275	8	0.02	15	0.0375	5	0.0125	1	0.025
7	11	0.0275	12	0.03	6	0.015	3	0.075	8	0.02
8	9	0.0225	6	0.015	11	0.0275	7	0.0175	7	0.0175
9	7	0.0175	11	0.0275	9	0.0225	5	0.0125	8	0.02
10	4	0.01	9	0.0225	13	0.0325	9	0.0225	5	0.0125
11	8	0.02	5	0.025	12	0.03	7	0.0175	8	0.02
12	8	0.02	6	0.015	11	0.0275	7	0.0175	8	0.02

ثالثاً: - الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بجودة الخدمات الصحية

يعرض الجدول (3)

الايوساط الحسابي والانحرافات المعيارية الخاصة بجودة الخدمات الصحية

الملموسة				
البعد الفرعي	الانحراف المعياري	البعد الفرعي	الوسط الحسابي	
	0.35		2.82	1
	0.42		3.35	2
	0.68		3.4	3
	0.85		3.35	4
0.575		2.38		
			الاعتمادية	
	0.46		2.575	5
	0.38		2.85	6
	0.75		3.5	7
0.47		2.975		
			الاستجابة	
	0.63		3.075	8
	0.74		3.925	9
	0.56		3.05	10
0.46		3.35		
			الامان	
	0.68		3	11
	0.49		2.55	12
	0.66		2.8	13
		2.78		
0.61				
			التعاطف	٠
	0.75		2.75	14
	0.43		2.875	15
	0.79		2.8	16
0.6		2.80		

يلاحظ من الجدول (1) ان الفقر (9) والخاصة بتواجد الممرضون بسرعة عند حاجة المريض لهم قد حصلت على أعلى وسط حسابي (3.925) وانحراف معياري (0.74) كما يلاحظ ان الفقرة (13) الخاصة بمراعات الطبيب والكادر في المستشفى العادات والتقاليد والاعراف قد حصلت على ادنى وسط حسابي (2.8) وانحراف معياري (0.66)

رابعاً: - الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة برضا الزبائن

يعرض الجدول (4)

الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة برضا الزبائن

الرضا عن سير الاجراءات				
الفقرة	الوسط الحسابي	البعد الفرعي	الانحراف المعياري	البعد الفرعي
1	2.775		0.29	
2	2.925		0.46	
3	3.15		0.85	
4	2.3		0.74	
2.98		0.585		
الرضا عن العاملين				
5	3.1		0.39	
6	3.575		0.36	
7	3.45		0.82	
8	3.075		0.63	
3.3		0.55		
الرضا عن الخدمات الصحية				
9	3.1		0.48	
10	3.25		0.69	
11	2.975		0.55	
12	2.975		0.61	
3.075		0.582		

يلاحظ من الجدول (2) ان الفقر (6) والخاصة بالعاملين في مستشفى النسائية والاطفال التعليمي مهذبون وتعاملهم أخوي ومميز مع الزبون (المريض) قد حصلت على أعلى وسط حسابي (3.575) وانحراف معياري (0.36) كما يلاحظ ان الفقرة (1) والخاصة بالتصميم الداخلي للمبنى يسهل من انسيابية سير المعاملات قد حصلت على ادنى وسط حسابي (2.775) وانحراف معياري (0.29)

خامساً :- علاقة الارتباط بين جودة الخدمة ورضا الزبائن

يعرض الجدول (5)

علاقة الارتباط بين جودة الخدمة ورضا الزبائن

رضا الزبائن	المتغير المعتمد المتغير المستقل
0.687	جودة الخدمة الصحية

يلاحظ من الجدول (5) ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبائن وان هناك علاقة متوسطة القوة .
بمعنى ان الاهتمام بجودة الخدمات الصحية سوف تساهم في رفع مستوى رضا الزبائن (المرضى)

الفصل الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اولاً/ الاستنتاجات

ثانياً/ التوصيات

اولاً - الاستنتاجات :-

1. يتبين من خلال الدراسة ان ادراك العينة لمتغير جودة الخدمات الصحية والخاصة (الملموسة) أن المعدات والاجهزة الطبية في المستشفى حديثة ومتطورة هذا يعني ان المستشفى يستخدم اجهزة ومعدات مواكبة للتطور .
2. يتضح أن مستشفى النسائية والاطفال يوفر الادوية والتحاليل داخل المستشفى والذي يزيد من كفاءة الخدمة وجودتها .
- 3- يتبين من خلال ادراك العينة الخاصة بعينة (الاعتمادية) والذي ادلت بهناك الكثير من الاخطاء الطبية في مجال التشخيص والعلاج .
4. تبين ايضاً ان وجود كافة الاختصاصات في المستشفى .
5. من خلال يعد (التعاطف) بيدي الكادر داخل المستشفى اهتماماً شخصياً بالمريض والذي يعكس ايجابياً بجودة الخدمات الصحية المقدمة .
6. اتضح من خلال الدراسة ان ادراك العينة لمتغير رضا الزبائن والخاص (الرضا عن العاملين) ان العاملون في المستشفى يعرفون جيداً بأنشطة اعمال المستشفى .
- 7- من خلال البعد الخاص بـ (الرضا عن الخدمات الصحية) أن مستشفى النسائية والاطفال التعليمي يستحق الثقة والذي يعزز من موقفه امام الخدمة الاجتماعية.
- 8- اتضح من خلال بعد (الرضا عن العاملون) ان العاملون في المستشفى مهذبون وتعاملهم أخوي ومميز مع الزبون (المرضى) .

التوصيات:-

1. توصي الدراسة بضرورة الاصغاء التام لشكوى المريض من قبل الكادر الطبي.
2. يجب ان يتسم سلوك الاطباء والكادر الطبي بالمجاملة واللفظ مع المريض .
- 3- لا بد من تواجد الممرضات عمد حاجة المريض لهم في المكان المحدد والوقت المناسب .
4. يستوجب على ادارة المستشفى والكادر الطبي تدعيم الامان والذي بدوره يعزز شعور المريض بأنه بأيدي امنية .
5. توصي الدراسة بضرورة اعادة النظر في دقة المواعيد والعمليات والمرجعات والعلاج من خلال توفير كوادر مساندة (ادارية) كفوءة وكوادر متخصصة .
- 6- التصميم الداخلي لمبنى المستشفى يحتاج بعض التعديلات وذلك ليسهل من انسيابية سير العمل والاجراءات .
- 7- توصي الدراسة الاهتمام بجانب العلاقات الجيدة بين ادارة المستشفى والعاملين والذي يساهم في تحسين وتعزيز الخدمات المقدمة للزبون والعمل كفريق .
- 8- يجب على المستشفى ان يقدم مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات الصحية والغير صحية التي تلي حاجات المرضى مثل الارشادات التوعوية والتوجه نحو مبدأ (الوقاية خير من العلاج).

المصادر والمراجع

اولاً/ القرآن الكريم.

ثانياً/ الكتب والمصادر العربية:-

1. بوعنان ، نور الدين ، جودة الخدمات الصحية واثرها في رضا العملاء ، 2006 .
2. ثامر البكري ، ادارة المستشفيات ، دار اليازوردي ، الاردن ، 2001 .
3. ثامر البكري ، تسويق الخدمات الصحية ، دار اليازوردي ، الاردن ، 2005 .
4. حاكم الجبوري الخفاجي ، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون ، النجف ، 2010 .
5. عبدالقادر مزيان ، اثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء ، جامعة تلمسان ، 2012 .
6. محمد فريد الصحن ، قراءات في ادارة التسويق ، الدار الجامعية ، مصر ، 2002 .
7. هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، 2005 .
8. وفاء علي سلطان ، ابعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين ، البصرة ، 2013 .
9. يوسف سلمان الطائي ، ادارة العلاقات مع الزبون ، دار الوراق للنشر ، الاردن ، 2009 .

ثالثاً/ المصادر الانكليزية:-

1. Services Pearson c. Lovelock, J .Wirtz , D.Laport , marketing des , education . france , 5 eme edition 2004. p.p (35-36).

رابعاً/ المجلات والصحف:-

1. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، العدد 91 ، المجلد 22 ، لسنة 2016 .