وزارة التَّعليم العالي

والبحث العلميّ

جامعةُ القادسيّة

كليَّة الإدارة والاقتصاد

قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية

بحثٌ قدَّمت به الطَّالبة

زهراء رضا داخل

إلى مجلس قسم أدارة أعمال ـ كلية الإدارة والاقتصاد في جامعةِ القادسيّةِ

وهي من متطلبات نيلِ شهادة بكالوريوس في الإدارة

بإشراف .أ.د. عبد الله كاظم حسن

2018م 1439هـ

بسْـمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيـمِ

﴿أَمَّنْ هُوَ قَانِتٌ آنَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ الْآخِرَةَ
وَيَرْجُو رَحْمَةَ رَبِّهِ ۗ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا
يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ ﴾

صدق الله العظيـم

سوره ألزمره

الآية ٩

الإهداء

لم تكونين يوماً أمـي كنتي ذراعي والجزء الذي لا يتجزأ عني انكـ في المساحة الفاصلة بيني وبين سوء الحياة

لـــ أمـي

كتفي الثابت في هذا العالم

لـــ زوجـي

أبي الثاني وسندي في هذه الدنيا وعوني من بعد الله

لـــ أخي

جميلة العينان ذات المبسم المسموح أنا بخير في كل مره أتذكر فيها انك معي

لـــ أختي

شكر وتقدير

الحمدُ لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين نبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله الطيبين الطاهرين.

أول الشكر وآخره أتقدم به إلى المنعم الباري عزَّ وجل (الله) سبحانه وتعالى، الذي أحاطني برعايته الإلهية العظيمة، ويسّر لي كل عسير، وألهمني الصبر والقوة في شق طريقي نحو البحث العلمي.

وأتوجه بخالص شكري وتقديري وعظيم امتناني إلى أستاذتي ومشرفي في البحث

أ.د.عبد الله كاظم لما أبدأ من حسن رعاية ورحابة صدر وروح علمية مخلصة، وما قدمه لي من توجيهات ونصائح سديدة وملاحظات قيّمة ومستمرة... فدعائي له بالخير والعافية.

وأتوجه بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذتي الأفاضل في قسم أدارة الأعمال جامعة القادسية

وإلى مَنْ تعجز كلماتي وتنحني هامتي لعظيم عطائها، شمس حياتي التي لا تغيب، وسبيلي إلى الجنّة، إلى من وصفتها منذ صغري بالجبل في شموخهُ، وعظمتها، وبالجمل في صبرها وجلدها، وكالندى في حنانها الذي لا ينتهي، إليكم **(أمي)** أطال الله في عمرها في صحة وخير حال.

قائمة المحتويات

ت	المواضيع	الصفحة
١	الإهداء	أ
٢	الشكر والتقدير	ب
٣	قائمة المحتويات	ج
٤	الملخص	د
٥	المقدمة	١
٦	منهجية البحث	٢
٧	أهداف البحث	٣
٨	فرضيات البحث	٤
٩	المبحث الأول الجانب النظري	٥
١٠	مفهوم الخدمة الصحية	٦
١١	عناصر جودة الخدمات الصحية	٧
١٢	الأداء أو النظام الصحية	٨
١٣	أساليب قياس جودة الخدمة	٩
١٤	أبعاد جودة الخدمة الصحية	١٠
١٥	الجانب العملي	١١
١٦	حساب معامل الارتباط	١٢
١٧	نتائج البحث	١٣
١٨	الاستنتاجات	١٤
١٩	التوصيات	١٥
٢٠	المصادر والمراجع	١٦
٢١	الاستبانة	١٧

الملخص:-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات العمومية والخاصة، وقد تكونت عينة الدراسة (٢١) مواطنا بمهن مختلفة ، وتم تبني أداة مقننة لهذه الدراسة وهي استبيان يحتوي بعدين (الخدمة الصحية، الجودة) وتم تحليل النتائج باستخدام وسائل إحصائية وقد أظهرت النتائج :-

١- يقيم المرضى مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم فعليا من قبل المؤسسات الصحية العامة والخاصة تقييما سلبيا.

٢- عدم وجود فرق دالة إحصائيا في تقييم المرضى لمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم فعليا من قبل المؤسسات الصحية العامة والخاصة تعزى لمتغير المهنة والعمر .

ألمقدمه:-

يهدف هذا البحث إلى معرفة مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات العمومية الاستشفائية من وجهة نظر المرضى وأثرها على درجة رضاهم بالإضافة إلى معرفة أن كان هنالك اختلاف في أرائهم نحو مستوى الخدمة الصحية المقدمة تعود لخصائصهم الديمغرافية ،وقد توصلت في هذا البحث إلى عدة نتائج من أهمها، وجود تأثير لمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة على رضا المرضى ، وعدم وجود اختلاف في اتجاهات المرضى نحو جودة الخدمة الصحية المقدمة تبعا لخصائصهم الديمغرافية.

منهجية البحث :

١- مشكلة البحث :- أن التقدم الهائل في تكنولوجيا المعدات والتقنيات الطبية وتطور المستوى العلمي في مجال الطب نتج عنه التميز في جودة الخدمات الصحية ألمقدمه في كبريات المستشفيات ألرائده في القطاع الصحي وأمام هذا التحدي فأن المستشفيات العمومية مطالبة كغيرها بتحسين جودة خدمتها الصحية خاصة وأنها الجهة الوحيدة التي تقدم خدمات شبه مجانية كافة المواطنين والارتقاء إلى المستوى الذي يعزز مكانتها عندهم .

٢- أهمية البحث :- تتبع أهمية الدراسة من أهمية دراسة جودة الخدمات الصحية ألمقدمه في المركز الصحية ، والتي يمكن الاستدلال عليها من خلال المؤشرات التالية :-

أ- أهمية دور المراكز الصحية الحكومية وأهمية الخدمات الصحية التي تقدمها للمواطنين في منطقة الدراسة.

ب- معرفة وقياس مدى تطبيق معايير جودة الخدمات الصحية في المراكز منطقة الدراسة ومدى إلمام الكوادر بها.

ج- دراسة أبعاد الجودة من خلال رضى المواطنين المستفيدين من الخدمة ألمقدمه ومعرفة درجة قبولهم ورضاهم عن هذه الخدمات.

٣- أهداف البحث:

يهدف البحث إلى :-

أ- التعرف على مدى اهتمام أدارة المستشفى بموضوع جودة الخدمات الصحية المقدمة إلى المستفيد.

ب- تشخيص أهم الشروط الواجب توفرها في الخدمات الصحية لضمان جودة خدمات عالية تحقق أعلى درجات رضى المستفيد.

ج- الكشف عن الأساليب الملائمة لقياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية والخاصة.

د- الكشف عن ابرز الصعوبات التي تواجه أدارة المستشفى خلال تقديمها خدماتها ولذالك بهدف تذليلها وتقليص أثارها ألسلبيه بما يحقق المنفعة المتبادلة للإدارة المستشفى والمستفيد.

ء- تقليص حجم الفجوة بين الخدمة المدركة(perceptions service) والخدمة المتوقعة (Expectation Service) للوصول إلى الخدمة الأفضل.

فرضيات البحث :

١- الفرضية الرئيسية الأولى : لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخدمة الصحية والجودة .

٢- الفرضية الرئيسة الثانية : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخدمة الصحية والجودة.

مفاهيم عامة (Concept)

١- مفهوم الصحة:-

عرفت منظمة الصحة العالمية(W.H.O) الصحة بأنها السلامة الجسدية التامة والعقلية والصحة الاجتماعية وليس مجرد غياب المرض أو ضعف الجسم

(سويدان وأخرون،٢٠٠٨).

٢- مفهوم المرض (Concept)

يعرف رمسجم وبستر(webestev) المرض بأنة عدم الارتياح أو القلق

(Uneasiness oy pistyess) بل الأكثرون ذلك في أن الابتعاد عن الصحة بعد مرض في حد ذاته (بواعنة ، ٢٠٠٤)

٣- مفهوم المعالجة الطبية (Health concept)

هي مكون وتسرع وميدان من ميادين الرعاية الصحية تركز على المرض ألا لعيب والألم لازالت او تخفيضه بعد أن يحل بالأتان وبهذا فان نطاقها ضيق ومحدود وينتهي دورها ومجالها عند ذالك يبدأ دور الرعاية الصحية

(بواعنه،مصدر سابق،ص.٣٠)

المبحث الأول / الجانب النظري

مفهوم الخدمة والجودة والخدمة الصحية

١- مفهوم الخدمة

فقد عرفت على أنها أي فعل أو أداء يمكن أن يحققه طرف ما إلى طرف أخر ويكون جوهره غير ملموس ولا ينتج عنه أي تملك وان أنتاجه قد يكون مرتبطا بإنتاج عادي أو قد يكون هذا الفرق يثير إلى تأكيد الجانب الغير ملموس في الخدمة الصحية وأنها لاتتم ألا بوجود فعل وطلب من طرف أخر وليس بالضرورة أن ترتبط بإنتاج عادي.(البكري،٢٠١٠: ٥٦)

ويمكن تعريف الخدمة بأنها أي نشاط أولي أو متمم ولا ينتج منتجآ طبيعيآ مباشرة-أي أنها الجزء صغير السلعي للعملية الجارية بين المشتري (العميل)

والبائع (المقدم) ويمكن أن تكون الخدمة بسيطة مثل التعامل مع شكوى أو عقد مثل الموافقة على قرض عقار.(جيمس- جيمس دين،٢٠٠٩. ٣٢)

٢- مفهوم الجودة

تباينت الاجتهادات في تعريف الجودة على الرغم من قناعة الجميع بأهميتها ودورها الفعال في تحقيق موقف تنافسي للمنتج (سلعة أو خدمة) في السوق على اعتبار أنها مفهوم عالمي ذو دلالات مختلفة وفقا للاختلاف وجهات النظر للكتابات في هذا الموضوع وهي الامتياز والتفوق ويراها البعض على أنها عدم وجود عيوب في الصناعة أو الخدمة وكما يفكر البعض على أنها ترتبط بسمات المنتج أو سعره .

(التميمي ،٢٠٠٨: ١٣)

وتعرف الجودة أنها درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة أو تلك المتفق عليها معه وأيضا عرفت هي الخصائص ألمجتمعه لمنتج أو الخدمة ترضى احتياجات الزبون سواء كان الزبون هو المتلقين المباشر للخدمة أو المستخدم الأصلي للمنتج أو الخدمة أو كلاهما.(الفتلاوي،٢٠٠٨: ٢٥)

وعرفت أيضا بأنها الإتباع التام للاحتياجات المستهلك بأقل كافة داخلية

وأيضا عرفت بأنها مفهوم تلبية توقعات المستهلك أو ما يتفوق عليه.
(الوادي،سمحان،٢٠١٠: ١٩)

٣- مفهوم الخدمة الصحية

عر فت الخدمة الصحية أو الرعاية الطبية على أنها.

الخدمات العلاجية أو الاستشفائية أو الشخصية التي يقدمها احد أعضاء الفريق الطبي إلى فرد واحد أو أكثر من أفراد المجتمع مثل معالجة الطبيب الشخص مريض سواء كان ذالك في عيادته الخاصة أو في العيادات الخارجية للمستشفى الحكومي أو العناية التمريضية أو الحكمية التي تقدمها الممرضة لمريض أو التحليل المختبرية التشخيصية التي يقدما في المختبر لشخص ما أو عدة أشخاص غير أن الرعاية الطبية قد تقدم رعاية صحية وقائية حيث أن الطبيب الذي يعالج شخصا ما يمكن أن يقدم توضيحات ومعلومات حول مرض ما وطرق انتشاره وطرق الوقاية منه لتجنب الوقوع فيه في المستقبل..

(زوزو فاطمة الزهرة،دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة عيادة الضياء بور قلة) (مذكرة ماستر:ص ٧٢)

٤- تعريف الجودة في القطاع الصحي

جودة الخدمة الصحية تحتي:

" مدى تحقق النتائج الصحية الموجودة ومدى توافقهما مع المبادئ المهنية"

كما تعرف الهيئة الأمريكية المشتركة للاعتماد منضمات الرعاية الصحية الجودة بأنها:- " درجة الالتزام بالمعايير الحالية والمتفق عليها للمساعدة في تحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة من الخدمة أو الأجراء العلاجي أو التشخيص ، أي أن الجودة هي درجة لتحقيق النتائج المرغوبة وتقليل النتائج الغير مرغوبة في ظل الحالة المعرفية في فترة زنيش يعنية"(١)

كذلك عرف (Pasteynak and Bevvg) جودة الخدمة الصحية بأنها كل ما يتعلق بشؤون المستهلك والالتزام بجودة المنتج المقدم لهم عن طريق البحث المستمر واختيار أفضل الطرق للأتباع حاجاتهم ورغباتهم.(٢)

(١) رأفت عبد الجابر،قياس جودة الخدمات الصحية و منتدى الجودة حول الجودة الشاملة والنوعية في المنشأة الصحية:٢٠١١. ص٢٠)

(٢) سعيد شعبان حامد واثر التسويق الداخلي كمدخل للإدارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمات الصحية ،أطروحة دكتوراه،ص١٤.

عناصر جودة الخدمات الصحية

١- فعالية الرعاية (Effectiveness) : درجة تحقيق الإجراءات الصحية المستخدمة المرجوة منها. أي أن تؤدي الرعاية إلى تحسن متوسط العمر مع توافر القدرة على الأداء الوظيفي والشعور بالرفاهية والسعادة بشكل مستمر.

٢- الملائمة (Appyopviat eness) : اختيار الإجراءات الصحية الملائمة لحالة المريض.

٣ - القبول (Acceptance) : تقبل المريض و(المجتمع) للاستخدام أجراء صحي معين.

٤- أمكانية الحصول على الخدمة الصحية (Access) : مثال ذلك قوائم الانتظار للحصول على مواعيد سواء في العيادات الخارجية أو للتقويم أو لأجراء عمليات جراحية.

٥- العدالة (Eanitg): مدى توفر الرعاية الصحية لمن يحتاجونها فعلا وعدم وجود تفارق في أمكانية الحصول عليها بين فئات المجتمع للأسباب غير صحية.

٦- الكفاءة (Efficiencg): الاستخدام الأمثل للموارد والتكاليف أخذا بالاعتبار الاحتياجات الأخرى والمرضى الآخرين.

هنالك مبادئ بسيطة يمكن من خلالها الحكم في جودة الأداء أو النظام الصحي فعلى سبيل المثال .

- التقليل من الاختلافات في الممارسات الطبية وتقليل الأخطاء يدل على الجودة.

- انطباع ورأي المريض عند النظام الصحي يدل على مدى جودة النظام .

- توفير الخدمات الصحية بشكل مقبول لجميع فئات المجتمع بشكل متوازن ، الأطفال والنساء وكبار السن وأصحاب الإعاقات وذوي الأمراض المزمنة وغيرهم يدل على جودة النظام الصحي.

- الالتزام بالمعايير والأخلاقيات الطبية الإدارية دليل أخر على جودة النظام.

- وجود معايير ونظم واضحة تتحكم النظام الصحي تدل على جودته.

- توفر الخدمة الصحية الفعالة في الوقت والمكان المناسب للمريض دليل على مدى جودة النظام الصحي.

تلك مؤشرات عامة بعضها يمكن قياسه بشكل موضوعي والبعض الأخر يظل خاضعا لوجهات النظر الشخصية والخلفية التي منها ينطلق التقييم.**ومرة أخرى**

تستخدم الأمثلة لإيضاح مثل هذه الفلسفة :-

- **الجودة** من المنظور المهني الطبي هي تقديم أفضل **الخدمات** وفق احدث التطورات العلمية والمهنية، ويحكم ذلك ثلاث نقاط رئيسية :أخلاقيات الممارسة الصحية ، الخبرات ونوعيتها والخدمة الصحية المقدمة .. والاتهام للعاملين في المهن الصحية بتدني المستوى أو **الجودة** ينطلق من عدم الكفاءة ، عدم القدرة على التعامل المثالي مع بعضهم البعض ومع المريض والإداري ، وكذا عدم الالتزام بالمعايير والأخلاقيات التي تحكم المهن الصحية ، إضافة إلى ضعف التأهيل والممارسة والخبرة .

(أساليب قياس جودة الخدمة)

تشير بعض الدراسات السابقة إلى إن هنالك أسلوبين لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما إلى (Berry .et.-al.1985) وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداة الخدمة المقدمة بالفعل ، ومن ثم تحديد الفجوة

(أو التطابق) بين هذه التوقعات والادراكات وذالك باستخدام الإبعاد العشر الممثلة لمظاهر جودة الخدمة وهي :

١- الفورية (Access) أو سهولة الوصول إلى الخدمة في الموقع المناسب و الوقت المناسب وبغير انتظار

٢- فهم ومعرفة العميل (Knowing\Understanding) إن يبذل العاملون جهدا لتفهم احتياجات العميل وان يمنحوه اهتماما شخصيا.

٣- الاعتمادية (Reliability) حيث تقدم الخدمة للعميل بدقة يمكنه الاعتماد عليها.

٤- المجاملة (Courtesy) بمعنى التعامل مع العميل بصداقة واحترام وتقدير .

٥- الاتصالات (Communication) أو دقة وصف الخدمة باللغة التي يفهمها العميل .

٦- التجسيد (Tangibles) ويركز هذا العنصر على الجانب الملموس من الخدمة كاالاجهزة والأدوات التي تستخدم في تأديتها .

٧- الثقة (Credibility) حيث ينظر العاملون في المنظمة في العميل بوصفة جديرآ بثقة .

٨- الأمان (Security) بمعنى أن تكون الخدمة خالية من المخاطرة والمغامرة والشك.

٩- الاستجابة (Responsiveness) حيث يستجيب العاملون بسرعة وبشكل خلاق لطلبات العميل ومشكلاته .

١٠- المقدرة(Competence) أي امتلاك العاملين لي المهارات والقدرات والمعلومات الأزمة .

(أبعاد جودة الخدمة الصحية)

١- البعد الأول : الاعتمادية أو المصداقية

معايير تقيمها :

- دقة السجلات المعتمدة في أدارة المستشفى .

- صحة القوائم المالية .

- المواعيد الدقيقة في الاجرائات الطبية .

الأمثلة :

- ثقة عالية لدى المرضى بان حساباته المالية صحيحة عند مغادرته المستشفى .

- له ثقة بان حياته بين أيدي أمينة .

٢- البعد الثاني : سرعة الاستجابة ومساعدة العميل

معايير تقيمها :

- تقديم خدمات علاجية فورية .

- استجابة لنداءات الطوارئ الخارجية .

- العمل على مدار الساعة .

الأمثلة :

- وصول سيارات الإسعاف خلال فترة قصيرة .

- غرفة العمليات جاهزة كليا ولكل الحالات .

٣- البعد الثالث :الثقة والأمان (الضمان)

معايير تقييمها :

- سمعة ومكانية المستشفى عالية .

- المهارة والمعرفة المتميزة للأطباء والطاقم التمريضي .

- الصفات الشخصية للعاملين .

الأمثلة :

- المعاملة الطبية للمرضى

- تدريب ومهارة عالية في الأداء .

٤- البعد الرابع : العناية والاهتمام الشخصي

معايير تقييمها :

- اهتمام شخصي بالمريض .

- الإصغاء التام لشكوى المريض .

- تلبية حاجات المريض بروح من الود واللطف .

الأمثلة :

- الممرضة بمثابة الأم الحنون للمريض .

- النظر للمريض بأنه دائماً على حق .

٥- البعد الخامس : الجوانب المادية الملموسة

معايير تقييمها :

- الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج .

- المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة .

- أماكن الانتظار والاستقبال المناسبة .

الأمثلة :

- نظافة عيادة الطبيب وكونها ذات مظهر تخصصي .

- نوعية الطعام المقدمة للمرضى في المستشفى .

(الجانب العملي)

١- حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات أدناه الخاصة بالخدمة الصحية.

ت	العبارات	اتفق بشده		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشده		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		تكرار	نسبه مئوية	تكرار	نسبه مئوية	تكرار	نسبه مئوية	تكرار	نسبه مئوية	تكرار	نسبه مئوية		
1	تحتاج المستشفى إلى أن تحدث الاجهزه والمعدات والمستلزمات الطبية المستخدمة حاليا	٨	%٣٢	١١	%٤٤	٣	%١٢	٢	%٨	١	%٤	٣,٩٢	١,٠٣
2	تعتقد بأن طبيعة الصالات والردهات المرضى وأماكن الانتظار ومكاتب الأطباء والعاملين الحالية تتلائم مع ما تتوقعه في ذهنك	٣	%١٢	١٠	%٤	٤	%٦	٦	%٢٤	٢	%٨	٣,٢٤	٠,٣٢
3	تتعاطف أدارة المستشفى مع المرضى عند تقديمهم للشكاوي كما تتوقعها في ذهنك	١٠	%٥٠	٤	%٢٠	٢	%١٠	٤	%٢٠	-	%	٤	١,١٨
4	تهتم أدارة المستشفى بتقديم الخدمات في الوقت المحدود وبشكل سريع ودقيق	١٥	%٧٥	٢	%١٠	٣	%١٥	-	%	-	%	٤,٦	٠,٧٣٤
5	يضع المرضى ثقتهم في مهارات العينة الطبية بثقة وأمان	٤	%٢٦	١	%٦	٢	%١٣	٣	%١٢	٢	١٣ %	٣,٢٦	٠,٤٣٢

من خلال دراسة الجدول أعلاه تلاحظ رقم (٣)والخاصة هناك اهتمام من قبل المستشفى والعاملين بطريقة وهيئة العمل تتناسب مع مستوى الخدمة المقدمة وقد حصل على أعلى وسط حسابي والذي يبلغ (4,4) وبانحراف معياري (1,72) ولقد بلغ نسبة الاتفاق (75%)

وقد حصلت فقرة رقم (٢) والخاصة (يرغبون العاملون بمساعدة المرضى بشكل دائم)

ولقد حصلت على اقل وسط حسابي والذي بلغ (3,7) وبانحراف معياري (1,71) أما الوسط الحسابي العام قد بلغ (3,84) وهو اكبر من الفرضي (3) وهذا يعني أن هيئة العمل يناسب مستوى الخدمة المقدمة.

٢- حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات أدناه الخاصة بالجودة:

ت	العبارات	اتفق بشده		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشده		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		تكرار	نسبه مئوية	تكرار	نسبه مئوية	تكرار	نسبه مئوية	تكرار	نسبه مئوية	تكرار	نسبه مئوية		
1	يجب على أدارة المستشفى أن تولي المرضى عناية خاصة	٧	%٣٥	٥	%٢٥	٤	%٢٠	٤	%٢٠	-	-	٣,٧٥	١,١١
2	يرغبون العاملون في المستشفى بمساعدة المرضى بشكل دائم	٩	%٤٥	٢	%١٠	٥	%٢٥	٢	%١٠	٢	%١٠	٣,٧	١,٧١
3	هناك اهتمام من قبل المستشفى والعاملين بطريقة وهيئة ملابس العمل تتناسب مع مستوى الخدمة المقدمة	١٣	%٥٢	٦	%٢٤	٢	%٨	٢	%٨	٢	%٨	٤,٤	١,٧٢
4	يجب على العاملين في المستشفى معرفة حاجات المرضى	٩	%٤٥	٥	%١٠	٢	%١٠	٢	%١٠	٢	%١٠	٣,٧	١,٧١
5	تلتزم أدارة المستشفى بوعودها للمرضى في مجال تقديم الخدمات الصحية العلاجية وتوفير البيئة الملائمة كما تتوقعها في ذهنك	١٥	%٥٠	٥	%٢٥	١	%٥	٢	%١٠	٢	%١٠	٣,٩٥	١,٣٥

من خلال دراسة الجدول أعلاه نلاحظ رقم (٤) والخاصة (تقوم أدارة المستشفى بتقديم الخدمات في الوقت المحدد وبشكل سريع ودقيق) وقد حصلت على أعلى وسط حسابي والذي بلغ (٤,٦) وبانحراف معياري (٠,٧٣٤) وقد بلغت نسبة الاتفاق (٨٥%)

ولقد حصلت فقرة رقم (٢) والخاصة (تعتقد بأن طبيعة الصالات والردهات المرضى وأماكن الانتظار ومكاتب الأطباء والعاملين الحاليين بل مع ما تتوقعه في ذهنك) والذي حصل على اقل حسابي بلغ (٣,٢٤) وبانحراف معياري (٥,٣٢) وقد بلغت نسبة الاتفاق (٥٢%)

أما الوسط الحسابي العام قد بلغ (٣,٨٠) وبانحراف معياري عام وهو اكبر من العدد الفرضي وهذا يعني أن أدارة المستشفى تقوم بتقديم الخدمات بشكل جيد .

(حساب معامل الارتباط)

معامل الارتباط بين الخدمة الصحية والجودة

الجودة / الخدمة الصحية	الجودة
الخدمة الصحية	٠,٣٥٢

نلاحظ من الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخدمة الصحية والجودة ، حيث بلغ معمل الارتباط (٠,٣٥٢) وهو ايجابي وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية الثانية .

ولقد توصلت في هذا البحث للعديد من النتائج أهمها:

١- أن المستشفيات تطبق أبعاد الخدمة الطبية الاعتمادية ، والملموسة ، والتعاطف ، والأمان باستثناء بعد الاستجابة ولذالك من وجهة نظر العاملين في المستشفيات مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذا التوفر متباين بين الأبعاد الخمسة .

٢- أن توفير الأجهزة والمعدات والمستلزمات الطبية لم يكن في المستوى المطلوب وحب الإمكانيات المتاحة لدى أدارة المستشفى.

٣- أن وضع المرضى ثقتهم في مهارات المهنة الطبية بثقة وأمان دوم المستوى المطلوب .

٤- كان تدوين المعلومات في السجلات والحاسوب عن المرضى وحالاتهم الصحية دون المستوى المطلوب .

٥- لم يكن هنالك التزام من أدارة المستشفى بوعودها للمرضى في مجال تقديم الخدمات الصحية .

الاستنتاجات

١- هناك ضعف واضح في أن تعمل أدارة المستشفى بساعات عمل حسب حاجات المرضى

٢- هناك قدر من الاهتمام في إلى المرضى عناية شخصية لأكنها بشكل ضعيف من قبل أدارة المستشفى

٣-هناك تجاوب من قبل العاملين مع طلبات المرضى الفورية رغم انشغال الموظفين لأكنها ضعيفة

٤- هناك قدر معين من الجدارة والكياسة والمصداقية في أداة العاملين في عملهم لاكن دون المستوى الطموح

٥- قدرة أدارة المستشفى على تقديم أفضل ما لديها للمرضى كان بمستوى ضعيف .

وعليه أن مستوى جودة الخدمات الصحية لا ترقى إلى المستوى المقبول ومن هنا يتضح أن مستوى هذه الجودة وضمن المتغير التعاطف دون المستوى المطلوب ايضآ ومن ناحية الاستجابة كان ضعيف وبالتالي فان متغير الاعتمادية والملموسة يبدوان ضعيفان ايضآ

التوصيات :

نوصي بهذا البحث بكثير من الأمور المرتبطة بمؤشرات أبعاد الجودة أهمها :

١- التزام المستشفى بتقديم الخدمات الطبية للمريض في الوقت المحدد .

٢- إعطاء الاهتمام لمشاكل المرضى .

٣- ألمحافظه على السجلات الطبية وسريتها .

٤- استحداث أنظمة بمواعيد مسبقة وإبلاغ المرضى بذالك.

٥- توفير قاعات انتظار للمرضى ودورات مياه مناسبة .

٦- توفير الحوافز و الدورات التدريبية للعاملين .

٧- تبسيط الاجرائات لتقديم الخدمات الطبية بالإضافة إلى استحداث وحدة إدارية تعنى بالجودة وأبعادها .

المصادر والمراجع :

١- سعيد خالد سعيد ، (١٩٩٤) ، "مدى ماعلية برامج الجودة النوعية بمستشفيات وزارة الصحة السعودية .

٢- البكري ثامر ياسر ، (٢٠٠٥) ، " تسويق الخدمات الصحية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، ص٠٠١٦٨

٣- سويدان نظام موسى ، و برواري عبد المجيد ، (٢٠٠٨) ، " أدارة التسويق في المنظمات غير الربحية " دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ص ٠٠٢٣٣.

٤- الطائي ، حميد والعلاق ، بشير ، (٢٠٠٩)،" تسويق الخدمات ، مدخل الاستراتيجي ، وظيفي ، تطبيقي ، دار اليازوري ، عمان ، ص ٠٠٢٤٣.

٥- جيمس ايفان – جيمس دين ،(٢٠٠٩) ، ص :٣٢.

٦- الوادي – سمحان ، (٢٠١٠) ، ص : ١٩.

٧- الفتلاوي ، (٢٠٠٨) ، ص : ٢٥.

٨- التميمي ، (٢٠٠٨) ، ص : ١٣.

٩- زوزو فاطمة الزهرة ، دور جودة الخدمات في تحقيق رضى الزبون (دراسة حالة عيادة الضياء بورقله) ، مذكرة ماستر ، ص : ٧٢.

١٠- رأفت عبد الجابر ، قياس جودة الخدمات الصحية ومنتدى الجودة حول الجودة الشاملة والنوعية في المنشأة الصحية ، (٢٠١١) ، ص : ٢٠ .

١١- سعيد شعبان حامد ، اثر التسويق الداخلي كمدخل لإدارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمات الصحية أطروحة دكتوراه : ص :١٤

١٢- بواعنه ، مصدر سابق ، ص : ٣٠ .

١٣- نصيرات ، فريد (٢٠٠٤) ،" أدارة منظمات الرعاية الصحية "، عمان ، الجامعة الاردنيه ،ص:٧٣

١٤- العلاق ، بشير ، ومحمود ، احمد ، (٢٠٠٢) ، "استخدام نموذج الفجوات لتفسير العلاقة بين جودة الخدمة المدركة ورضى المستفيد مع اقتراح عدد من الأساليب لمعالجة الفجوات "، الإداري ، العدد ٨٨ ، مارس ، عمان ، ص : ١٣

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد الموظف المحترم ...

تحية طيبة...

نضع بين يدك الاستبيان لانجاز البحث المرسوم

(قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية) يرجى الإجابة بدقة وموضوعية على فقرات الاستبيان ولا داعي لذكر الاسم كون النتائج تستخدم لأغراض البحث العلمي

الجنس:: ذكر ☐ أنثى ☐

المهنة::

العمر::

الطالبة

زهراء رضا داخل

الفقرات الخاصة بالجودة::

الرجاء قيم العبارات التالية كما موضح مقابل كل عبارة بوضع علامة (√)

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يجب على أدارة المستشفى أن تولي المرضى عناية خاصة					
2	يرغبون العاملون في المستشفى بمساعدة المرضى بشكل دائم					
3	هناك اهتمام من قبل المستشفى والعاملين بطريقة وهيئة ملابس العمل تتناسب مع مستوى الخدمة المقدمة					
4	يجب على العاملين في المستشفى معرفة حاجات المرضى					
5	تلتزم أدارة المستشفى بوعودها للمرضى في مجال تقديم الخدمات الصحية العلاجية وتوفير البيئة الملائمة كما تتوقعها في ذهنك					

الفقرات الخاصة بالخدمة الصحية

الرجاء قيم العبارات التالية كما موضح مقابل كل عبارة بوضع علامة (√)

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تحتاج المستشفى إلى أن تحدث الأجهزة والمعدات والمستلزمات الطبية المستخدمة حاليا					
2	تعتقد بان طبيعة الصالات وردهات المرضى وأماكن الانتظار ومكاتب الأطباء والعاملين الحالية تتلائم مع ما تتوقعه في ذهنك					
3	تتعاطف أدارة المستشفى مع المرضى عند تقديمهم للشكاوي كما تتوقعها في ذهنك					
4	تهتم أدارة المستشفى بتقديم الخدمات في الوقت المحدود وبشكل سريع ودقيق					
5	يضع المرضى ثقتهم في مهارات العينة الطبية بثقة وأمان					