

## دراسة جودة الخدمات الصحية المقدمة بالعيادات الخارجية وعلاقتها على رضا المستفيدين في العيادات بمستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن

مشاري عبدالله عوض الشمري - عبدالعزيز عبدالله الشمري- مشرف يتيم الظفيري- طلال عيسى البناقي-  
فهاد يتيم الظفيري

مستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن

### الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمات الصحية المقدمة بالعيادات الخارجية و رضا المستفيدين في مستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. تكون مجتمع الدراسة من المستفيدين من خدمات العيادات الخارجية بمستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن. وعلى عينة عشوائية بسيطة مكونة من (145) مستفيد من المستفيدين من خدمات مستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن. واستخدام الاستبانة كأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين أبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية فيما يتعلق بالاعتمادية ورضا المستفيدين بمستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.699). هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين أبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية فيما يتعلق بالاستجابة ورضا المستفيدين بمستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.636). هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين أبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية فيما يتعلق بالتعاطف ورضا المستفيدين بمستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.618). وأوصت الدراسة بضرورة الدورات التدريبية وورش العمل للعاملين في مستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن، لتعزيز قدرتهم على تقديم خدمات تتلائم مع احتياجات المستفيدين. توفير الأدوات والمعدات التقنية الحديثة بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والاطفال بحفر الباطن، بما يساهم في زيادة مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفى.

**الكلمات المفتاحية :** الخدمة الصحية ،جودة الرعاية ،الرضاء.

## Abstract

The current study aimed to identify the relationship between the quality of health services provided in outpatient clinics and the satisfaction of beneficiaries in the Maternity and Children Hospital in Hafr Al-Batin Governorate. The researcher used the descriptive analytical approach, given the suitability of this approach to this type of studies, which “depends on the study of the phenomenon as it exists in reality and is concerned as an accurate description and expresses it qualitatively or quantitatively. Maternity and Children in Hafr Al-Batin Governorate. On a simple random sample consisting of (145) beneficiaries of the services of the Maternity and Children Hospital in Hafr Al-Batin Governorate, and using the questionnaire as a study tool. The quality of health care services with regard to reliability and beneficiaries' satisfaction at the Maternity and Children's Hospital in Hafr Al-Batin Governorate, where the value of the Pearson correlation coefficient was (0.699) There is a direct statistically significant relationship at the level of significance (0.01) between the dimensions of the quality of health care services with regard to response and satisfaction of beneficiaries in the hospital. Birth and children in Hafr Al-Batin Governorate, where the value of the Pearson correlation coefficient was (0.636). There is a direct statistically significant relationship at the level of significance (0.01) between the dimensions of the quality of health care services with regard to empathy and beneficiaries' satisfaction in the Maternity and Children's Hospital in Hafr Al-Batin Governorate, where the value of the Pearson correlation coefficient was (0.618). The study recommended the necessity of training courses and workshops for workers in the Maternity and Children Hospital in Hafr Al-Batin Governorate, to enhance their ability to provide services that fit the needs of the beneficiaries. Providing modern technical tools and equipment in the outpatient clinics of the Maternity and Children Hospital in Hafr Al-Batin, which contributes to increasing the quality of health services in the hospital.

**Keywords:** *Health service, Quality of care, Satisfaction*

## الفصل الأول

### مقدمة البحث :

تشكل الرعاية الصحية جوهر النظام الصحي وأساسه في العديد من دول العالم وذلك الاعتبارات كثيرة في مقدمتها أن خطط التنمية وبرامجها المختلفة تعتمد على توافر قوى عاملة تتمتع بقدر من الصحة والكفاءة العالية ، لذلك تسعى الكثير من الشركات للارتقاء بمستوى الخدمات الصحية التي تقدمها لعملائها حتى تصل لدرجة التميز، إذ تقوم هذه الشركات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم هذه الاستراتيجيات هو الاهتمام بالجودة، باعتبارها أنها توفر خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء، وتلبي احتياجاتهم ورغباتهم. (العتيبي, 2019:ص186).

إن التطوير والارتقاء بالخدمات الصحية للمواطنين والمقيمين يعد هدف من الأهداف الرئيسية للوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، ولبلوغ وتحقيق هذه الأهداف فقد تم تخصيص ميزانية كبيرة من الدولة حفظها الله لكي تتمكن وزارة الصحة من نقل القطاع الصحي من إطارها القديم المتمثل في كونها مجرد مؤسسات صحية تمارس فيها الخدمات الصحية على مستوى محدود وبسيط وبلا رقابة صارمة أو متابعة وتقييم أو خطط تطوير واضحة إلى مؤسسات صحية تقوم على رؤية ومعايير وخطط مدروسة تتميز بجودة عالية من حيث المباني والمرافق الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة من إدارات وأطباء وفنيين موظفين والذين يقومون بتأدية واجباتهم على أكمل وجه سواء للمرضى أو لزوار المرافق الصحية دون أي تقصير أو اهمال في أداء الواجب. (لقواق, 2020:ص432).

إن جودة الخدمة الصحية تمثل مجموعة من السياسات والإجراءات المصممة التي تهدف الى تقديم خدمات الرعاية الصحية للمستفيدين منها على نحو نظامي وموضوعي يساهم في تقديم الفرص لتحسين رعاية المستفيدين وحل المشكلات العارضة بطرق علمية وذلك عن طريق العاملين في المؤسسات الصحية والذين يستخدمون مهاراتهم وخبراتهم وتقنيات الرعاية الصحية المتاحة لهم وبما يضمن تحقيق أفضل النتائج في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة وهذا يعني أن جودة الخدمة الصحية هو أسلوب الدراسة عمليات تقديم خدمات الرعاية الصحية وتحسينها باستمرار بما يلبي احتياجات المستفيدين ويحقق رضاهم. (القحطاني, 2019:ص471)

لم يعد مفهوم الجودة يحظى باهتمام من قبل منظمات الأعمال فقط بل تعدى ذلك ليطغى على اهتمام الأفراد وسلوكهم الاستهلاكي، حيث لم يعد الزبون ينظر إلى جودة المنتج فحسب، بل أصبح يتعدى إلى جودة الخدمات بسبب الاتساع الهائل في التطور التكنولوجي من جهة، ولوجود التنافس القوي بين منظمات الأعمال من جهة أخرى، بحيث أصبح لدى الزبون سلوكا استهلاكيًا على أساس الجودة المقدم له سواء في المنتج أو الخدمة. لقد أصبح من البديهي جدا أن تقوم المؤسسات والشركات والمنظمات الخدمية بتقديم خدماتها للزبائن من خلال النظم المعلوماتية والإلكترونية لاختصار الزمن واختزال المسافات الكسب ود ورضاء وولاء عملائها، لدرجة أنه لم يعد بوسع الحكومات ومؤسساتها العامة إلا أن تحذو حذو المنظمات الربحية في إدخال هذه النظم إلى خدماتها. (عفنان, 2017:ص10)

## مشكلة الدراسة :

يحتل القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية موقعا متميزا بين باقي القطاعات الخدمية الأخرى نظرا للأهمية التي تفرضها طبيعة الخدمات التي يقدمها هذا القطاع لاتصالها المباشر بصحة أفراد المجتمع وحياتهم ولأهمية تحسين الحالة الصحية لهم؛ لما لذلك من أهمية في دعم مسيرة التنمية وبالرغم من ارتفاع الاتفاق على القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية والسعي المستمر للتطوير إلا أن مستوى الخدمات التي يقدمها مازال منخفضاً، ولا يحقق تطلعات الحكومة والمجتمع بشكل عام.(الغامدي 2017:ص763)

و لذلك ركزت هذه الدراسة على أثر جودة الخدمات الصحية المقدمة في تحقيق رضاء المستفيدين. ومن هنا تظهر مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل التالي :

ما هي العلاقة بين جودة الخدمات الصحية المقدمة بالعيادات الخارجية و رضاء المستفيدين في مستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن ؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما المقصود بجودة الخدمات الصحية؟
2. هل توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمات الصحية ورضاء المستفيدين في مستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن ؟
3. ما هي أبعاد جودة الخدمات الصحية بمستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن ؟

ولذلك ركزت الدراسة على دراسة جودة الخدمات الصحية المقدمة بالعيادات الخارجية وعلاقتها على رضاء المستفيدين في العيادات بمستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن.

## أهمية الدراسة

بالإمكان النظر إلى هذه الأهمية من شقيها العلمي والتطبيقي على النحو التالي :

الأهمية العلمية :

1. تزداد أهمية البحث نظراً لقلة الدراسات حسب علم الباحث التي تتضمن جودة الخدمات الصحية المقدمة بالعيادات الخارجية وعلاقتها على رضاء المستفيدين في مستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن.
2. دراسة وتحليل أثر جودة الخدمة الصحية علي رضاء المستفيدين من تلك الخدمات بالقطاع الصحي.
3. تقديم بعض التوصيات التي قد تساهم في تحسين الخدمات الصحية موضع الدراسة ورضاء العملاء عنها، وكذا اقتراح مجموعة من التوصيات والمقترحات للإسهام في تحسين مستوى جودة الخدمات .
4. لتصبح هذه الدراسة مرجع في المكتبات العربية وللطلبة المهتمين بموضوعات الجودة بشكل عام وجودة الخدمات الصحية على وجه الخصوص .

### الأهمية التطبيقية:

1. تنطلق هذه الدراسة من رؤية 2030 والتي تسعى لتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية بالمملكة والارتقاء بها .
2. أهمية جودة الخدمات الصحية باعتبارها ضرورة اجتماعية وإدارية ومجتمعية في كل المنظمات الصحية. فالجودة لها تأثير كبيرة على المرضى .
3. تفيد هذه الدراسة القيادات الإدارية بوجه عام والصحية بوجه خاص في الاهتمام بتحقيق الجودة المطلوبة ومن ثم تحسين جودة الخدمات بالقطاع الصحي وتأثير ذلك على المرضى .

### أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن وعلاقتها برضاء المستفيدين .
3. التعرف على طبيعة علاقة الارتباط بين جودة الخدمات الصحية ورضاء المستفيدين في مستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن .
4. التعرف على أبعاد جودة الخدمات الصحية بمستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن.

### فروض الدراسة :

بناء على طبيعة مشكلة البحث تمت صياغة الفروض على النحو التالي :

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية ( الاستجابة، الأمان والتعاطف) على رضاء المتعاملين (المتطلبات الرئيسية) في مستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية ( الاستجابة، الأمان والتعاطف) على رضاء المتعاملين (متطلبات الأداء) في مستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية ( الاستجابة، الأمان والتعاطف) على رضاء المتعاملين (المتطلبات الجاذبة) في مستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن.

## حدود الدراسة :

### 1. الحدود الموضوعية :

اقتصرت الدراسة على دراسة جودة الخدمات الصحية المقدمة بالعيادات الخارجية وعلاقتها على رضا المستفيدين في مستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن .

### 2. الحدود المكانية:

سوف يتم تطبيق الدراسة في العيادات الخارجية التابعة لمستشفى الولادة والاطفال بمحافظة حفر الباطن.

### 3. الحدود الزمانية:

العام الدراسي ( 1443هـ / 2022م).

## مصطلحات الدراسة :

### تعريف جودة الخدمة الصحية :

الجودة الصحية تتعلق بمنظور المريض وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذه الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة . فإذا كان المنتج أو الخدمة تحقق توقعات العميل فإنه قد أمكن تحقيق مضمون الجودة . فجودة الخدمة الصحية تعني تقديم خدمة بمستوي عال من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالصورة التي تتفق مع توقعاتهم ، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم من خلال مقاييس موضوعة مسبقة لإنتاج وتقديم الخدمة وإيجاد صفة التمييز فيها .

(العنبي, 2019:ص198).

## رضاء المستفيدين :

أبعاد شعورية وإدراكية تتبع عملية أو تجربة معينة، كما يتأثر بعوامل خاصة بالزبون التي تختلف من زبون إلى آخر. (عبدالرحمن, 2019:ص25).

## الفصل الثاني : الأدبيات والدراسات السابقة

### أولاً : الإطار النظري للبحث

#### تمهيد :

تواجه منظمات الأعمال العديد من التحديات وفي مقدمتها تزايد أعداد المنظمات الخدمية وبالتالي تنامي حدة المنافسة بين هذه المنظمات ، ولمواجهة هذه التحديات سعت معظم هذه المنظمات إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية وتميزة تعمل على تلبية حاجات ومتطلبات زبائنهم لكسب رضائهم وبالتالي الاحتفاظ بهم.

#### تعريف جودة الخدمات الصحية :

جودة الخدمات الصحية هي خدمات علاجية أو استشفائية يقدمها إحدى أعضاء الفريق الطبي، فالخدمة الصحية هي خدمة تقدم للمنتفعين وهدفها إشباع حاجات ورغبات المستهلك" وهناك الكثير من التعريفات ومنها:

"-تلك الدرجة التي يراها المريض في الخدمة الصحية المقدمة إليه، وما يمكن أن يمكن أن يفيض بما هو متوقع". (عتيق, 2012: 4).

#### أهمية الجودة في الخدمة الصحية :

1. تعد عملية الاهتمام والتطبيق العلمي لسياسة الجودة في المستشفيات دليلاً على تقدم القطاع الصحي في المجتمع، فهو من أهم القطاعات التنموية في الدولة احتياجاً لتطبيق الجودة لكثرة عدد المستفيدين منه، وبعموماً يمكن تناول أهمية الجودة في الخدمة الصحية فيما يلي :
2. تطبيق الجودة يساعد على رفع كفاءة العنصر البشري مما يرفع من مستوى الأداء .
3. تطبيق الجودة يساعد على التعرف على احتياجات المرضى والعمل على تحقيقها مما يؤدي إلى تحسين سمعة المؤسسة الصحية.
4. تساعد عملية تطبيق الجودة على تحديد المشكلات وكيفية مواجهتها في القطاع الصحي.
5. تعد الجودة هي المؤشر الأكثر دقة في قياس مستوى رضا المريض عن الخدمة المقدمة.

(عبدالرحمن, 2019:ص88).

وتتبع أهمية جودة الرعاية الصحية من أنها تتطلب وضع مجموعة من المعايير لقياس جودة الرعاية الطبية والعلاجية المقدمة للمرضى في المستشفيات، وتتضمن تلك المعايير مايلي:

(أبوشحاته, 2015: ص70)

١- حقوق المريض.

٢- الرعاية الطبية المقدمة للمريض.

٣- تعليم المريض خطوات العلاج .

4- بروتوكولات الأداء الطبي.

د. العلاج بالعقاقير.

6- معايير جودة التشخيص والعلاج في المنظمات الصحية.

### أبعاد جودة الخدمة الصحية :

تتمثل الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة الصحية والتي تبنى عليها توقعات وإدراكات الزبائن فيما يلي:

- **الجوانب الملموسية:** وتتضمن اربعة متغيرات تقيس توافر الحداثة في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الانيق لموظفيها، واخيرا، جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها. فهي الاستخدام المكثف للعنصر البشري والادوات والمعدات الطبية والوصفات العلاجية اذ يجعل الخدمة تميل نحو السلع المادية وابتعادها عن مفهومها العام. ( بن عيشي , 2017:ص12).

- **الاعتمادية:** وتعني الاتساق في الأداء وإنجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق من حيث الوقت و الإنجاز ويتضمن كل الأمور التي من شأنها أن تيسر من الحصول على الخدمة مثلا موقع المستشفى.

- **الاستجابة:** هي الرغبة والاستعداد لتقديم الخدمة بالتوقيت المناسب بالإضافة إلى القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة للمريض.

- **الجدارة الكفاءة :** وتعني امتلاك المهارات المطلوبة والمعرفة لتقديم الخدمة الصحية.

- **المصداقية:** مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها المستشفى للزبائن (المرضى) فيما يتعلق بالخدمات المقدمة وتحسينها وهو أساس الثقة المتبادلة.

**الأمان:** يعني خلو الشك أو المخاطرة في المعاملات بين المستشفى والمرضى.

**الاتصال:** وجود قنوات اتصال واضحة وإجراءات لنقل المعلومات من المرضى إلى المستشفى حول الاقتراحات أو الاعتراضات المقدمة لإجراء التعديلات المطلوبة.

**درجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد :** وتعكس الجهود المبذولة من أجل التعرف على احتياجات الزبون

وموائمة الخدمة مع تلك الاحتياجات. (بلقاضي , 2016 , ص41).

**التعاطف:** و يتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمات بالمستفيدين اهتماما شخصيا، وتفهمهم لحاجات المستفيدين بالتحديد، و ملائمة ساعات عمل هذه المنظمات لتناسب كل الزائرين، وتوافر اماكن (مواقف) ملائمة لانتظار سيارات زائري هذه المنظمات، واخيرا وجود برامج تعليمية (محاضرات، ندوات..الخ). ( بن عيشي, 2017:ص12).

### رضاء المرضى :

ظهر مفهوم الرضا في علم الإدارة بصورة الرضا الوظيفي، وهو مقياس يدل على مستوى رضا العامل عن عمله، لما له من دور في تحقيق الخطط الطموحة وزيادة الأرباح والقدرة التنافسية. ثم انتقل هذا المفهوم إلى مؤسسات الخدمات بصورة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة . فالطريقة الواضحة للحكم على ملاءمة الخدمات ومتطلبات المستفيد وأهدافه هي التدقيق فيما إذا كان المستفيدون من الخدمة قد ذهبوا وهم راضون عن هذه الخدمة أم لا فالرضا هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده. (سيف, 2013 : ص714).

### الأبعاد الرئيسية لرضا المرضى:

تتعدد الأبعاد الرئيسية لرضا المرضى كما يذكرها فضل المحمودي (2018) في التالي :

- النزعة الإنسانية أو فن الرعاية.

- القدرة على الإعلام.

- الجودة الإجمالية (بما فيها العلاقات بني الأشخاص).

- كفاءة مقدم الخدمة.

- البيروقراطية داخل النظام الصحي.

- سهولة الحصول على الخدمة.

- التكلفة.

- البيئة الخارجية والداخلية.

- الاهتمام بالمشاكل النفسية والاجتماعية.

### قياس رضاء المتعاملين

تهدف وزارة الصحة في المستوى الأول إلى رضا المتعاملين ، حيث تعد الشكاوى المقدمة من المتعاملين من أهم مصادر التغذية الراجعة التي تعكس رضاهم عن الخدمات المقدمة وآلية التعامل مع الشكاوى والطلبات وحلها . الهدف من قياس رضاء المتعاملين هو تحسين آلية التعامل مع الشكاوى والطلبات واغلاقها , ومن ناحية أخرى ضمان التحسين المستمر لعملية إدارة الشكاوى والطلبات.

(وزارة الصحة السعودية، 2018: ص13)

### أثر جودة الخدمات الصحية علي المرضى :

**1. فعالية الرعاية،** والتي تشير إلى أي درجة تم إنجاز الهدف الموضوع وإلى أي درجة تحققت النتائج الحاصلة المرغوبة من الرعاية وإلى أي درجة نجحت الاستراتيجية الموضوعة في تحقيق الأهداف. وهي تعكس مدى القيام بالعمل بالطريقة الصحيحة، وبذلك تقاس الفعالية بنسبة النتائج إلى المدخلات.

**2. كفاية تقديم الخدمة،** والتي تبين نسبة مخرجات الخدمات إلى التكاليف المتعلقة بإنتاج تلك الخدمات، وتعني الاستخدام المتوازن للموارد البشرية والمالية والمادية لتقديم أفضل رعاية صحية للمريض والمجتمع، وتحقيق أكبر منفعة ضمن الموارد المتاحة، وبشكل آخر فهي تعني تقديم أفضل رعاية صحية ممكنة بالاستثمار الأمثل للموارد المتاحة بتقليل التكاليف عن طريق تقديم الخدمات الضرورية والصحية وتلافي الخدمات غير الضرورية أو الخاطئة. (بوعباس، 2010: ص23).

**3. المقدرة التقنية،** إلا أن لهذا البعد أهمية في مجال الخدمات العلاجية وغير العلاجية، حيث يتضمن المهارات ذات العلاقة بالرعاية الوقائية والتشخيص والعلاج وتقديم المشورة الصحية، أما في المجال غير العلاجي (مثل الإدارة) فإنه يتطلب مهارات في الإشراف والتدريب وحل المشكلات، وتشير إلى أي درجة تتوافق المهام المنجزة من قبل العاملين الصحيين والمرافق الصحية مع المتوقع من الجودة التقنية (أي تتطابق مع المعايير)، بالإضافة إلى أن المهارات المطلوب توفرها في الموظفين تعتمد على الوصف الوظيفي لكل منهم، فمثلاً؛ ينبغي على عاملة الاستقبال القادرة تقنياً أن تكون قادرة على الرد على طلبات الاستفسار، فيما وأن يتوقع من الصيدلي أن تتوفر لديه المقدرة في تحديد اللوازم وإدارة مستودعات الأدوية، وكذلك يمكن للمقدرة التقنية أن تشير إلى كفاءة الموارد المادية: فعلى سبيل المثال، ينبغي أن تعمل آلة التصوير الشعاعي عدداً من الصور الإشعاعية يتماشى مع المعايير المقبولة كما ونوعاً وبشكل منتظم، وتعني المقدرة التقنية أيضاً المهارات والقدرات الفنية اللازمة للقيام بالأداء المطلوب للعاملين في القطاع الصحي، وتقاس هذه المقدرة التقنية بمدى مطابقتها الأداء الفني للمعايير والمواصفات المطلوبة.

**4- استمرارية تقديم الخدمات،** وهي إحدى ضروريات ضمان الجودة، وتعني ألا تنقطع الخدمات الصحية المقدمة، وكذلك تقديم الخدمة من قبل مقدم الخدمة ذاته خلال مدة الرعاية (كلما كان ذلك مناسباً) والإحالة المالية في الوقت المناسب والتواصل بين مقدمي الخدمة، وقد تعني الاحتفاظ بملفات طبية صحيحة حتى يتمكن المريض من مراجعة الطبيب ذاته دائماً، ويؤدي انقطاع الاستمرارية إلى تنفي مستوى الجودة، ما قد يمنع تقديم الرعاية الصحية بشكلها الصحيح، أو أن تزيد تكاليف تقديم هذه الخدمات. (بوعباس، 2010: ص24).

**5- السلامة العاملة والسلامة الصحية،** والتي تشير إلى التقليل ما أمكن من خطر التعرض للإصابات الناتجة عن ممارسة المهنة الطبية أو الناتجة عن الوجود داخل المؤسسة الصحية، أو الأخطار المتعلقة بالخدمات الصحية لكل من مقدم الخدمة ومتلقيها؛ فمثلاً في عملية نقل الدم، يجب توفر الوسائل الوقائية الكفيلة بمنع الإصابة بعدوى التهاب الكبد أو فيروس الإيدز لكل من مقدم الخدمة الصحية ومتلقيها.

**6. الوصول إلى الخدمات،** والتي تعنى سهولة الوصول إلى الخدمات في المجال الصحي إلى أن خدمات الرعاية الصحية ليست مقيدة بأية حواجز جغرافية أو اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية أو تنظيمية أو لغوية أو إلى أي درجة تكون الخدمات غير محجوبة بتلك الحواجز، ويعتبر هذا البعد من أهم أبعاد الجودة، لأن صعوبة الوصول إلى الخدمات الصحية يمكن أن يمنع أحيانا الحصول على خدمات طبية أساسية مثل التطعيمات والتي تؤدي إلى حدوث مشاكل مرضية مستقبلا مثل زيادة معدل المرضى والتي كان بالإمكان تفاديها.

**7. العلاقة بين الأفراد،** إذ يتعلق هذا البعد بالتفاعل بين مراجعي المؤسسة الصحية وبين أعضاء الفريق الصحي والإداريين فيها، ويعني وجود الثقة والاحترام والسرية واللياقة والتجارب والتفهم والإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين فيها، إذ تؤدي العلاقات الجيدة الثابتة بين الطرفين إلى إنجاح الخدمة الصحية، واستجابة المرضى للتعليمات الطبية، وتتم هذه العلاقات من خلال الإصغاء الجيد والاحترام المتبادل والسرية القامة والمجاملة المقبولة.

8- الملائمة، والتي تشير إلى إتباع الإجراء الصحيح للحالة محل العمل.

9- البنية التحتية الفيزيائية ووسائل الراحة، وتعني الخدمات التي لا علاقة لها بالإجراءات الطبية، ولكنها تريد من إقبال المرضى و عودتهم لنفس مقدم الخدمة الصحية؛ وتشمل المظهر الفيزيائي للمرافق الصحية ونظافتها ووسائل الراحة والخصوصية وبقية الجوانب الهامة للمستفيدين من الخدمات. (بوعباس، 2010: ص25).

### ثالثاً : الدراسات السابقة :

**دراسة (محمد، 2020): بعنوان : تقييم جودة خدمة الرعاية التمريضية من وجهة نظر المرضى بالمستشفيات السودانية.**

سعت الدراسة الحالية إلى تقييم جودة الخدمة التمريضية من وجهة نظر المرضى المنومين بالمستشفيات السودانية. استخدمت الدراسة أسلوب العينة العشوائية الطبقية التناسبية لاختيار أفراد عينة الدراسة، وشملت العينة عدد من المستشفيات الخاصة والعامة وتم توزيع استبانة البحث على (150) فردا. وبعد التحليل خلصت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) نحو مستوى مؤشرات جودة خدمة الرعاية التمريضية الفعلية والمدركة من قبل المرضى المنومين في المستشفيات الخاصة والعامة في السودان تبعا لمتغير الجنس. كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) نحو مستوى مؤشرات جودة خدمة الرعاية التمريضية الفعلية والمدركة من قبل المرضى المنومين في المستشفيات تبعا لمتغير نوع المستشفى. وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات منها ضرورة التزام المستشفيات الخاصة والعامة بتطبيق المعايير القياسية لخدمة الرعاية التمريضية ومتابعة ذلك من جهات الاختصاص وإزالة الفوارق في الالتزام بين هذه المستشفيات. واستحداث وحدة إدارية بالمستشفيات الخاصة والعامة تعنى بشؤون الجودة، لمتابعة تطبيق المعايير القياسية لخدمات الرعاية الصحية بأنواعها المختلفة وتحديد مدى الاستجابة لها باستمرار من أجل الوقوف على نقاط الضعف ومعالجتها بهدف تحسين جودة خدمات الرعاية التمريضية.

## دراسة (ليبب, 2021). بعنوان : تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضاء العملاء: دراسة تطبيقية على قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الفيوم.

لقد تمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضاء العملاء بالتطبيق على قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الفيوم، ولتحقيق هذا الغرض فقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية من العملاء، ثم تم تطوير ثلاثة فروض رئيسية للدراسة، الأول يتضمن مدي وجود فروق معنوية بين العملاء في مستوي إدراكهم لأبعاد جودة الخدمة الصحية وفق طبيعة القطاع محل الدراسة، والفرض الثاني يقيس مدي وجود تأثير معنوي للمتغيرات الديموجرافية للعملاء علي مستوي إدراكهم لأبعاد جودة الخدمة الصحية. والفرض الثالث يتضمن مدي وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية ورضاء العملاء، ولقد تم جمع البيانات الميدانية من وحدة المعاينة عن طريق المقابلات الشخصية، وتم توزيع (420) قائمة استقصاء علي العملاء، وبلغ معدل الاستجابة (82.1%)، وللاختبار الإحصائي لفروض البحث فقد تم تطبيق أدوات الإحصاء الوصفي، تطبيق اختبار (ت) لعينتين مستقلتين، تطبيق اختبار كا<sup>2</sup>، وتطبيق معامل الارتباط ومعامل التحديد. ولقد توصلت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوي جودة الخدمة الصحية المقدمة من المستشفيات الخاصة قياساً بمستوي جودة الخدمة الصحية المقدمة من المستشفيات الجامعية، ووجود تأثير معنوي دال إحصائياً للمتغيرات الديموجرافية للعملاء على مستوي إدراكهم لجودة الخدمة الصحية، وأوضحت نتائج الدراسة أيضاً وجود علاقة ارتباط إحصائية بين تحسين جودة الخدمة الصحية وزيادة رضاء العملاء، وقدمت الدراسة مقترحات لتحسين الخدمة الصحية ورضاء العملاء.

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

يتناول هذا الفصل إيضاحاً لمنهج الدراسة المتبع، وكذلك تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ووصف خصائص أفراد عينة الدراسة، ثم عرضاً لكيفية بناء أداة الدراسة والتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، وأساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات الإحصائية.

#### منهج الدراسة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملائمة هذا المنهج لهذا النوع من الدراسات والذي "يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وتهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كميّاً أو تعبيراً كميّاً فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى" (عدس، وآخرون، 2012، ص191)، ويعرف (العساف، 2012) المنهج الوصفي بأنه منهج يرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها.

#### مجتمع الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من المستفيدين من خدمات العيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن.

#### عينة الدراسة.

عينة عشوائية بسيطة مكونة من (145) مستفيد من المستفيدين من خدمات مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن.

#### أداة الدراسة.

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بجودة الخدمات الصحية المقدمة وعلاقتها برضا المستفيدين، ولقد تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من قسمين:

**القسم الأول:** وهو يتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة مثل: العمر، النوع، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، السكن، المهنة، نوع الأسرة، الدخل المخصص للأسرة، العيادة التي يتردد عليها المستفيد.

**القسم الثاني:** وهو يتكون من (32) فقرة مقسمة على أربعة محاور كما يلي:

- **المحور الأول:** يتناول جودة الخدمات الصحية المقدمة فيما يتعلق بالاعتمادية، وهو يتكون من (8) عبارات.
- **المحور الثاني:** يتناول جودة الخدمات الصحية المقدمة فيما يتعلق بالاستجابة، وهو يتكون من (8) عبارات.
- **المحور الثالث:** يتناول جودة الخدمات الصحية المقدمة فيما يتعلق بالتعاطف، وهو يتكون من (8) عبارات.
- **المحور الرابع:** يتناول جودة الخدمات الصحية المقدمة فيما يتعلق بالأمان، وهو يتكون من (8) عبارات.

### الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الرباعي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80 = 5/4) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي :

- من 1 إلى 1.80 يمثل درجة استجابة (لا أوافق بشدة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
  - من 1.81 إلى 2.60 يمثل درجة استجابة (لا أوافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
  - من 2.61 إلى 3.40 يمثل درجة استجابة (محايد) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
  - من 3.41 إلى 4.20 يمثل درجة استجابة (موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
  - من 4.21 إلى 5.0 يمثل درجة استجابة (موافق بشدة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية :

1. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
2. معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة .
3. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لحساب معامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة.
4. المتوسط الحسابي " Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

5. تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة

لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

## الفصل الرابع

### خلاصة لأهم نتائج الدراسة وتوصياتها

يشمل هذا الفصل على عرض لأبرز النتائج التي تم التوصل إليها ومن ثم التوصيات المقترحة في ضوء تلك النتائج.

#### أولاً: خلاصة الدراسة:

احتوت الدراسة على خمسة فصول بالإضافة إلى المراجع والملاحق، وتناول الفصل الأول كمدخل للدراسة مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها، والتساؤلات التي تجيب عنها، وأهم المصطلحات التي استخدمها الباحث في دراسته.

وتناول الباحث في هذا الفصل مفاهيم الدراسة وحدد أهداف دراسته، والتي تمثلت في التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بالاعتمادية بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن، وكذلك التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بالاستجابة بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن، والتعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بالتعاطف بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن، والتعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بالأمان بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن، ولتحقيق هذه الأهداف سعت الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما مستوى جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بالاعتمادية بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن.
2. ما مستوى جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بالاستجابة بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن.
3. ما مستوى جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بالتعاطف بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن.
4. ما مستوى جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بالأمان بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن.

أما الفصل الثاني فقد ناقش الإطار النظري للدراسة كما اشتمل على الدراسات السابقة للدراسة وقام الباحث بالتعقيب عليها.

وتناول الفصل الثالث منهجية الدراسة وإجراءاتها، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأوضح الباحث مجتمع الدراسة المستهدف والمتمثل في المستفيدين من خدمات مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن، وبين الباحث في هذا الفصل كيفية إعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، وأوضح الباحث بعد ذلك إجراءات صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) بعرضها في صورتها الأولية على المشرف ومجموعة من المحكمين وفي ضوء آرائهم قام الباحث بتطبيق أداة دراسته، وحدد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

أما الفصل الرابع فقد تناول عرض وتحليل نتائج الدراسة متناولاً الإجابة على أسئلتها ومناقشة نتائجها، وربطها مع نتائج الدراسات السابقة، وفي الفصل الخامس من هذه الدراسة قام الباحث بتلخيص الدراسة، وعرض أهم نتائجها، واقترح أبرز توصياتها.

### ثانياً: نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج نوجزها فيما يلي:

1. أن مستوى جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بالاعتمادية بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن جاءت عالية، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على كل من (أن العيادات الخارجية بالمستشفى تحرص على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة، وكذلك أن العيادات الخارجية بالمستشفى تحتفظ بسجلات دقيقة عن المرضى متلقي العلاج، إضافة إلى أن معلومات العيادات الخارجية بالمستشفى تتسم بالدقة والتحديد، وأن العيادات الخارجية بالمستشفى تستجيب لمشاكل واستفسارات المرضى).
2. أن مستوى جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بالاستجابة بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن جاءت عالية، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على كل من (تقوم العيادات الخارجية بالمستشفى بإخبار المرضى بمواعيد تقديم الخدمة لهم، وكذلك أن العيادات الخارجية بالمستشفى تتعاون في التعامل مع المرضى، إضافة إلى تفاعل العاملين في العيادات الخارجية بالمستشفى مع المرضى وحالتهم الصحية، وأن العيادات الخارجية بالمستشفى تجيب على جميع الأسئلة والاستفسارات).
3. أن مستوى جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بالتعاطف بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن جاءت عالية، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على كل من (أن أوقات دوام العيادات الخارجية بالمستشفى تلائم متلقي العلاج، وكذلك أن مواعيد العيادات الخارجية بالمستشفى تلائم ساعات العمل والوقت المخصص للخدمة المقدمة، إضافة إلى تفهم العاملين في العيادات الخارجية بالمستشفى احتياجات المستفيدين، وأن العيادات الخارجية بالمستشفى تضمن العناية الشخصية بكل مستفيد من الخدمة).
4. أن مستوى جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بالأمان بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن جاءت عالية، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على كل من (أن العيادات الخارجية بالمستشفى تتسم بالسرية في التعامل مع حالات المرضى، وكذلك أن الكوادر الطبية والإدارية بالعيادات الخارجية بالمستشفى تتسم بالمصداقية، إضافة إلى اهتمام العيادات الخارجية بالمستشفى

بحل مشكلات المرضى، وأن العيادات الخارجية بالمستشفى توفر معايير الأمان التكنولوجية لبيانات المرضى).

5. أن مستوى جودة الخدمات الصحية بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن جاءت عالية، حيث تأتي الاعتمادية بالمرتبة الأولى، يليها الأمان، وبالمرتبة الثالثة تأتي الاستجابة، وفي الأخير يأتي التعاطف كأقل أبعاد جودة الخدمات الصحية بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن.

6. أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين أبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية فيما يتعلق بالاعتمادية ورضا المستفيدين بمستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.699).

7. أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين أبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية فيما يتعلق بالاستجابة ورضا المستفيدين بمستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.636).

8. أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين أبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية فيما يتعلق بالتعاطف ورضا المستفيدين بمستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.618).

9. أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين أبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية فيما يتعلق بالأمان ورضا المستفيدين بمستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.657).

10. أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين مستوى جودة خدمات الرعاية الصحية ورضا المستفيدين بمستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.709).

### ثالثاً: توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بما يلي:

1. الدورات التدريبية وورش العمل للعاملين في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن، لتعزيز قدرتهم على تقديم خدمات تتلائم مع احتياجات المستفيدين.
2. توفير الأدوات والمعدات التقنية الحديثة بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن، بما يساهم في زيادة مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفى.
3. التحفيز المادي والمعنوي للعاملين من أصحاب الكفاءات والأداء المميز، لتشجيعهم على الاستمرارية في تقديم تلك المستويات، وزيادة مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفى.
4. التأكيد على استقطاب الكفاءات ممن يمتلكون المعرفة الكافية للعمل بالعيادات الخارجية في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن للإجابة على كافة الاستفسارات لدى المرضى.
5. الحرص على دراسة احتياجات المرضى وصياغة مواصفات الخدمات المقدمة من منظور احتياجات المستفيدين لتيسير حصولهم على الخدمات الصحية.

#### رابعاً: مقترحات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يقدم الباحث المقترحات التالية لدراسات مستقبلية، وذلك كما يلي:

1. إجراء دراسة تتناول جودة الخدمات الصحية المقدمة وعلاقتها برضا المستفيدين بالتطبيق على مستشفيات أخرى ومناطق أخرى.
2. إجراء دراسة تتناول المعوقات التي تحد من جودة الخدمات الصحية المقدمة بالعيادات الخارجية بمستشفى الولادة والأطفال بحفر الباطن.

## المراجع

أبو شحاتة، ثناء معوض على. (2015). تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية في ضوء المتغيرات التنظيمية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية: جامعة قناة السويس - كلية التجارة بالاسماعيلية، مج6، ع2 ، 55 - 80.

بن عيشي ، عمال (2017).أبعاد جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون "المرضى": دراسة حالة مستشفيات ولاية بسكرة- الجزائر ، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية ، جامعة زيان عاشور بالجلفة.

بوعباس، أنس عبدالباسط. (2019). أثر إدراك العاملين في القطاع الصحي الحكومي لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على بلوغ الأهداف: دراسة ميدانية بوادي الدواسر بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مج39، ع1 ، 93 - 111.

سيف، ناصر إبراهيم محمد. (2013). أثر تطبيق أبعاد جودة الخدمات في نتاج المرضى: دراسة ميدانية على مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، مج9، ع4 ، 745 - 767.

عبدالرحمن، عادل محمد محمد. (2017). إطار مقترح لقياس تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا المريض: دراسة تطبيقية. المجلة الاجتماعية القومية، مج54، ع2 ، 83 - 118.

العنبي، عبدالله بن ضاوي. (2019). جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية: جامعة القاهرة - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مج20، ع1 ، 185 - 208.

عتيق، عائشة (2012) ، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد: الجزائر.

المحمودى، فضل، و الحبيشى، محمد. (2018). سياسات تسويق الخدمة الصحية وأثرها في رضى المرضى: دراسة حالة مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا بأمانة العاصمة صنعاء. مجلة الجامعة الوطنية: الجامعة الوطنية، ع5 ، 1 - 40.

الغامدى، فوزية على صالح، و أحمد، علاء الدين محمد خلف. (2017). أثر الشراكة بين القطاع العام والخاص على جودة الخدمات الصحية فى المستشفيات: دراسة تطبيقية على مستشفيات محافظة جدة. مجلة الدراسات والبحوث التجارية: جامعة بنها - كلية التجارة، س37، ع3، 759 - 788.

القحطاني، سعيد بن حسين. (2019). رضاء المستفيدين من مراكز الرعاية الصحية الأولية عن جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية في مدينة الرياض. مجلة الخدمة الإجتماعية: الجمعية المصرية للأخصائيين الإجتماعيين، ع61، ج3، 469 - 489.

لبيب، حسن عيد. (2021). تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضاء العملاء: دراسة تطبيقية على قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الفيوم. مجلة البحوث المالية والتجارية: جامعة بورسعيد - كلية التجارة، ع2، 716 - 787.

لقواق، عبدالرزاق، و بن ظفره، فايز عوض سعد. (2020). تحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام برنامج المتسوق السري: دراسة تطبيقية على عينة من المراكز الصحية في المملكة العربية السعودية. مجلة معهد العلوم الاقتصادية: جامعة الجزائر 3 - كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مج23، ع2، 431 - 451.

محمد، محمد الحسن شريف، و على، عبدالغفار عبدالله حامد. (2020). تقييم جودة خدمة الرعاية التمريضية من وجهة نظر المرضى بالمستشفيات السودانية. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال: مركز رفاد للدراسات والأبحاث، مج8، ع2، 209 - 227.

### الملاحق

أولاً : البيانات الأولية: فضلاً ضع علامة (✓) أمام المربع المناسب لاختيارك :  
الاسم :.....( اختياري )

<input type="checkbox"/> أقل من ٢٠ <input type="checkbox"/> من ٢٠ الى أقل من ٣٠ <input type="checkbox"/> من ٣٠ الى أقل من ٤٠ <input type="checkbox"/> من ٤٠ الى أقل من ٥٠ <input type="checkbox"/> ٥٠ سنة فأكثر	العمر
<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى	النوع
<input type="checkbox"/> أعزب <input type="checkbox"/> متزوج /ه <input type="checkbox"/> مطلق /ه <input type="checkbox"/> أرمل /ه	الحالة الاجتماعية
<input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> ثانوية عامة أو ما يعادلها <input type="checkbox"/> بكالوريوس أو ما يعادله <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراه <input type="checkbox"/> أخرى	المستوى التعليمي
<input type="checkbox"/> داخل محافظة حفر الباطن <input type="checkbox"/> خارج محافظة حفر الباطن	السكن
<input type="checkbox"/> موظف / ه <input type="checkbox"/> غير موظف / ه	المهنة
<input type="checkbox"/> نواه <input type="checkbox"/> ممتدة	نوع الأسرة

<p>العيادة التي يتردد عليها المستفيد :</p> <p>- عيادات الاطفال - عيادات النساء والولادة</p>
---

**المحور الاول : ( معيار الاعتمادية ) بالعيادات الخارجية ورضا المستفيدين في مستشفى الولادة والاطفال بحفر الباطن**

رقم	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	معلومات العيادات الخارجية بالمستشفى تتسم بالدقة والتحديد.					
2	تلتزم العيادات الخارجية بالمستشفى بالرد على الاستفسارات والشكاوى .					
3	تحرص العيادات الخارجية بالمستشفى على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة .					
4	تستجيب العيادات الخارجية بالمستشفى لمشاكل واستفسارات المرضى .					
5	تحتفظ العيادات الخارجية بالمستشفى بسجلات دقيقة عن المرضى متلقي العلاج .					
6	تقدم الخدمة في العيادات الخارجية بالمستشفى في الوقت المحدد					
7	تقدم الخدمة في العيادات الخارجية بالمستشفى بشكل صحيح .					
8	تفي العيادات الخارجية بالمستشفى بوعودها في تقديم الخدمات المطلوبة					

**المحور الثاني: ( معيار الاستجابة ) بالعيادات الخارجية ورضا المستفيدين في مستشفى الولادة والاطفال بحفر الباطن**

رقم	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
-----	--------	------------	-------	-------	----------	---------------

					1	تجيب العيادات الخارجية بالمستشفى على جميع الأسئلة والاستفسارات.
					2	تستجيب العيادات الخارجية بالمستشفى لكافة متطلبات المرضى .
					3	تتعاون العيادات الخارجية بالمستشفى في التعامل مع المرضى .
					4	تضمن العيادات الخارجية بالمستشفى كافة متطلبات المرضى .
					5	تقوم العيادات الخارجية بالمستشفى بإخبار المرضى بمواعيد تقديم الخدمة لهم .
					6	تقوم العيادات الخارجية بالمستشفى بتقديم الخدمة للمرضى بسرعة وبدون تغيير .
					7	يتفاعل العاملين في العيادات الخارجية بالمستشفى مع المرضى وحالتهم الصحية .
					8	يتمتع المستفيدين من العيادات الخارجية بالمستشفى باهتمام شخصي من قبل العاملين والكوادر الطبية .

**المحور الثالث: ( معيار التعاطف ) بالعيادات الخارجية ورضا المستفيدين في مستشفى الولادة والاطفال بحفر الباطن**

رقم	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
1	يتفهم العاملين في العيادات الخارجية بالمستشفى احتياجات المستفيدين .					
2	يضع العاملين في العيادات الخارجية بالمستشفى مصالح المستفيدين في مقدمة الاهتمامات .					
3	تلائم مواعيد العيادات الخارجية بالمستشفى ساعات العمل والوقت المخصص للخدمة المقدمة .					
4	تضمن العيادات الخارجية بالمستشفى العناية الشخصية بكل مستفيد من الخدمة .					

					أوقات دوام العيادات الخارجية بالمستشفى تلائم متلقي العلاج	5
					رغبات المرضى موضع اهتمام كافة العاملين بالعيادات الخارجية .	6
					يتفهم العاملون بالعيادات الخارجية احتياجات المرضى الشخصية .	7
					يلتزم العاملون بالعيادات الخارجية بمهارات الإصغاء الجيد للمستفيد.	8

**المحور الرابع : ( معيار الأمان ) بالعيادات الخارجية ورضا المستفيدين في مستشفى الولادة والاطفال بحفر الباطن**

رقم	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يشعر المرضى بالأمان والثقة في التعامل مع العيادات الخارجية بالمستشفى					
2	تهتم العيادات الخارجية بالمستشفى بحل مشكلات المرضى .					
3	تتسم العيادات الخارجية بالمستشفى بالسرية في التعامل مع حالات المرضى					
4	توفر العيادات الخارجية بالمستشفى معايير الأمان التكنولوجية لبيانات المرضى .					
5	تمتلك الكوادر الطبية بالعيادات الخارجية بالمستشفى المعرفة الكافية للإجابة على كافة الاستفسارات .					
6	تتسم الكوادر الطبية والإدارية بالعيادات الخارجية بالمستشفى بالمصداقية .					
7	يتمتع العاملون بالعيادات الخارجية بالمستشفى بالمعرفة والمهارة والخبرة .					
8	تمتاز المستشفى بسمعة ومكانه جيدة لدى أفراد المجتمع.					