

تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى والمراجعين على أداء قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن

محمد موسى العنزي

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى والمراجعين على أداء قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية في حفر الباطن، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة موزعة في محافظة حفر الباطن. أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية من المرضى والمراجعين في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية في حفر الباطن والمقدر عددهم (500)، وتم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات لهذه الدراسة تتناسب مع أهداف وفرضيات الدراسة، حيث بلغت عينة الدراسة (419) مريضاً ومراجعاً بقسم الباطنية، من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت النتائج إلى إثبات رضا المرضى والمراجعين عن جودة الخدمات الصحية بمحترف ابعادها (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، التعاطف، رضا المرضى) يختلف الرضا نوعاً ما من بعد لآخر، كما أظهرت الدراسة ان الذكور اكثر رضا من الاناث عن الخدمات المقدمه وكذلك أظهرت الدارسه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بناء علي العمر والمؤهل العلمي. وهذا يدل علي التزام الإدارة العليا بتحقيق الجودة من خلال رضا المرضى والمراجعين بقسم الباطنية. وبناءً على نتائج الدراسة تحتاج المستشفيات الحكومية بالمزيد من الاهتمام في تعامل الطواقم الطبية والفنية مع المرضى وان يكن أكثر تعاطفاً واستجابة لاحتياجاتهم.

الكلمات الافتتاحية: جودة الخدمات الصحية، رضا المرضى، المستشفيات الحكومية حفر الباطن

Abstract

The study aimed to identify the impact of the quality of health services on the satisfaction of patients and auditors on the performance of the internal medicine department in government hospitals in Hafr Al-Batin. The study sample was randomly selected from patients and auditors in the Internal Medicine Department of Governmental Hospitals in Hafr Al-Batin, whose number is estimated (at 500), and a questionnaire was designed as the primary tool for data collection for this study in line with the objectives and hypotheses of the study. The study sample amounted to 419 patients and auditors in the Department of. To achieve the objectives of the study, the descriptive-analytical method was followed. The results showed that patients and auditors were satisfied with the quality of health services in terms of their dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, guarantee, empathy, and patient satisfaction). The study found that there were no statistically significant differences based on age and educational qualification. This indicates the commitment of the senior management to achieving quality through the satisfaction of patients and auditors in the Internal Medicine Department. According to the study's findings, government hospitals require more attention in the treatment of medical and technical staff with patients, albeit more sympathetically and responsively.

Keywords: quality of health services, the satisfaction of patients, Governmental Hospitals in Hafr Al-Batin.

الفصل الأول:

1-1 المقدمة:

شهدت المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً في خدمات المستشفيات بشكل خاص وعلى مستوى وزارة الصحة بشكل عام وذلك بفضل من الله ثم بفضل دعم حكومتنا الرشيدة ووزارة الصحة والأجهزة الحكومية الأخرى التي أخذت على عاتقها تطوير جوده الخدمات الصحية وتوفيرها لكافة مدن ومناطق المملكة في ظل جائحة كورونا.

وتواجه العديد من المنشآت الصحية بمختلف مستوياتها من مستشفيات ومراكز صحية تحديات كثيرة، من أبرزها تقديم رعاية صحية آمنة وذات جودة عالية في الخدمات الصحية لرضا المرضى والمراجعين.

وعنصر ضمان تحقيق افضل جودة خدمات تكون نتيجة للالتزام الرسمي من المنشآت الصحية، ووجود مجموعة بشرية تعمل بكل طاقتها من موارد مادية ومعدات تستخدم ظروف وعناصر البنية التحتية المادية لتقديم الخدمات في الوقت المناسب، والتخطيط الجيد ومواكبة التقنية الحديثة والتعليم المستمر للموظفين وتطويرهم، وتقييمهم بشكل دائم وإعطائهم التغذية الراجعة يُعد دافعاً قوياً للقيام بمهام العمل بشكل جيد لغرض فريد وهو رضا المرضى والمراجعين.

ومن هنا فقد جاءت هذه الدراسة لتقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى والمراجعين على أداء قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن، والتعرف الي أوجه القصور والعمل على تطويرها في كل من برامج المنشأة الصحية والتقنية والقوى العاملة من أجل مساعدة مقدمي الخدمة في تقديم خدمات عالية الجودة تحقق أهداف المستشفيات ورؤيتها المستقبلية.

وقد نال موضوع جودة الخدمة الصحية اهتماماً أكاديمياً كبيراً حيث قامت العديد من الأبحاث والدراسات بتناوله لما له أثر كبير في تطوير تحقيق أهداف المستشفيات الصحية بكل كفاءه وفعاليه .

1-2 مشكلة البحث:

تعاني العديد من المؤسسات الصحية من أجل بلوغ أهدافها والتفوق في أعمالها وعملياتها لتقديم أفضل الخدمات الصحية لمراجعيها، تكمن مشكلة الدراسة في التحقق من مستوى جودة الخدمات المدركة ومقارنتها مع الخدمات الفعلية، حيث تتنافس المؤسسات الخدماتية لتقديم مستوى عالٍ من الخدمة يتمتع بأعلى معايير الجودة للمحافظة على المستوى المتميز من الخدمات ، وبالتالي تحقيق الرضا لمتلقي الخدمة. وتتمحور أسئلة الدراسة في الآتي:

- ما مستوى جودة الخدمات الصحية من مختلف الأبعاد (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، التعاطف) التي يقدمها قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن من وجهة نظر المرضى والمراجعين؟
- ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى تقييم بعد الملموسية في جودة الخدمات الصحية التي تقدمها قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن من وجهة نظر المرضى والمراجعين؟
- ما مستوى تقييم بعد الإعتمادية في جودة الخدمات الصحية التي تقدمها قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن من وجهة نظر المرضى والمراجعين؟
- ما مستوى تقييم بعد الإستجابة في جودة الخدمات الصحية التي تقدمها قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن من وجهة نظر المرضى والمراجعين؟
- ما مستوى تقييم بعد الضمان في جودة الخدمات الصحية التي تقدمها قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن من وجهة نظر المرضى والمراجعين؟
- ما مستوى تقييم بعد التعاطف في جودة الخدمات الصحية التي تقدمها قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن من وجهة نظر المرضى والمراجعين؟

1-3 أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى ما يلي:

- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى والمراجعين بقسم الباطنية في المستشفيات الحكومية بحفر الباطن وفقاً لأبعاد جودة الخدمات الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الإستجابة، الضمان، التعاطف).
- معرفة العلاقة بين جودة الخدمات الصحية بقسم الباطنية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر المرضى والمراجعين وأبعاد جودة الخدمة.
- الاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسة والمقترحات حول جودة الخدمة الصحية التي تقدمها قسم الباطنية في المستشفيات الحكومية وذلك لتحسينها وتطويرها.

1-4 أهمية البحث:

تبرز أهمية الدراسة في الآتي:

- معرفة تقييم المرضى والمراجعين لمستويات جودة الخدمات الصحية بقسم الباطنية في المستشفيات الحكومية بحفر الباطن.
- معرفة توقعات المرضى والمراجعين لمستويات تحقيق أبعاد جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم.
- معرفة آراء ومقترحات المرضى والمراجعين حول مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن.
- تحسين جودة الخدمات الصحية في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن وتطويرها.

1-5 منهجية البحث:

يستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في محاولة التعرف على تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى والمراجعين على أداء قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن، وقد ركز على فرعين من فروع المنهج الوصفي هما: المنهج الوثائقي بالاطلاع على أدبيات الموضوع في الكتب والمراجع والدوريات ذات العلاقة، واعتمد على الاستبانة التي قام بتطويرها لهذا الغرض.

1-6 حدود البحث:

الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على معرفة تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى والمراجعين على أداء قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن.

الحدود المكانية: اقتصر تطبيق الدراسة على المرضى والمراجعين قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن.

الحدود الزمنية: يتم إجراء هذه الدراسة خلال العام الجامعي 2022/2021م

الفصل الثاني الدراسات السابقة والإطار النظري.

2. الدراسات السابقة والإطار النظري:

2-1 الدراسات السابقة:

تشكل الدراسات السابقة تراثاً مهماً ومصدراً غنياً لجميع الدارسين والباحثين إذ تساعدهم في تكوين خلفيات علمية عن مواضيع دراساتهم وأبحاثهم، أظهرت الدراسات السابقة العديد من وأبرز النتائج التي توصلت لها:

2-5-1 الدراسة الأولى:

دراسة (مصلح، 2016م) بعنوان " قياس جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية"، هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في قلقيلية، ولتحقيق الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقام بتصميم استبانة وزعت على عينة عشوائية بلغت 126 موظفاً ومريضاً من أصل 420 شخصاً.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة: استجابة عينة الدراسة نحو قياس جودة الخدمات الفعلية من قبل العاملين والمرضى كانت عالية على مجالات الدراسة كافة وعلى الدرجة الكلية. وجود فروق ذات دلالة إحصائية على المجالات التالية: الاستجابة، الامان، الثقة، والتعاطف وتعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور. ومن أهم التوصيات: العمل على توفير مستلزمات المستشفيات سواء

كان ذلك من الأجهزة أو المعدات الحديثة. توفير دورات تدريبية ملائمة للعاملين فكل في مجاله من أجل تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة.

2-5-2 الدراسة الثانية:

دراسة (سلطان، 2013) بعنوان "أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين – دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة " بهدف معرفة وتقييم مستوى الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية من خلال قياس ابعاد (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والامان والتعاطف). وكان من أهم نتائج هذه الدراسة:

- توفير أبعاد جودة الخدمة في بعض المستشفيات.
- وبينت كذلك وجود فروقات إحصائية في مجال جودة الخدمات الصحية بين المستشفيات الأهلية.

2-5-3 الدراسة الثالثة:

دراسة: (البوري، 2010م) ، عنوان "رضا المرضى عن جودة الخدمة في المستشفيات السعودية: تحليل سيرفكوال"، هدفت الدراسة إلى المقارنة بين رضا المرضى عن جودة الخدمات في مستشفيات القطاع العام والخاص في المملكة العربية السعودية، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وصمم الباحث استبانة اعتماداً على نموذج سيرفكوال وزعت بطريقة عشوائية طبقية على 1000 مريض من المقيمين(المنومين).

3-1 منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي في البحث من خلال الدراسة المسحية لمفردات عينة الدراسة باستخدام استبانة رضا المرضى والمراجعين في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية في حفر الباطن لإستطلاع آراء المرضى والمراجعين، فالمنهج الوصفي أداة تهدف لوصف واقع رضا المرضى والمراجعين في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية في حفر الباطن ، كما سيعتمد الباحث المنهج التحليلي لتحليل البيانات لتحقيق الأهداف المرجوة إضافة الى فرضيات الدراسة المختلفة للوصول إلى نتائج يمكن من خلالها تحقيق جودة الخدمات الصحية في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية في حفر الباطن.

3-2 أداة جمع البيانات:

هناك أداة واحدة تم استخدامها في هذه الدراسة لجمع البيانات اللازمة بواسطة استبانة رضا المرضى والمراجعين في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية في حفر الباطن.

وقد تم تصميم الاستبانة على اساس مقياس ليكرت (Likert Scale) خماسي الأبعاد، وقد استخدم الباحث بناءً على إطلاعته على الدراسات السابقة.

استبانة رضا المرضى والمراجعين في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية في حفر الباطن هي أداة للحصول على البيانات والمعلومات التي تتعلق بمفردات هذه الدراسة، وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة والعبارات المكتوبة مزودة بإجاباتها والآراء المحتملة أو بفراغ للإجابة (بلال، 2018).

في هذا البحث تم استخدام الإستبيان من اجل الحصول على بيانات و معلومات دقيقة تتعلق برأي مقدمي الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية عن جودة و الإجراءات الطبية في المستشفيات السعودية.

3-3 مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة جميع المرضى والمراجعين في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية في حفر الباطن وعددهم 500 من المرضى والمراجعين في قسم الباطنية بالمستشفيات ، تم تحديد حجم عينة الدراسة العشوائية حيث تم توزيع 500 استبانة تستهدف عينة الدراسة وتم جمع 419 استبانة وتحليلها، حيث بلغ معدل الاستجابة 83.8% .

الفصل الثالث: التحليل والنتائج

4-1 التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات:

للإجابة على أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، تم إدخال البيانات جميعها على الحاسوب ومعاملتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والدراسات الانسانية (SPSS) للقيام بالمعالجات الإحصائية وكانت البيانات تؤل الي التوزيع الطبيعي فاستخدمنا الاتي:

- أساليب الإحصاء الوصفي (الوسط الحسابي، التكرارات، والنسب المئوية)، وذلك لوصف الخصائص الشخصية (الديموغرافية) لأفراد عينة الدراسة.
- رسم المتغيرات الديموغرافية.
- الأساليب التحليلية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى والمراجعين على أداء قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن.
- تصنيف وتبويب البيانات، وتحليل الثبات، وإجراءات التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي (الاستنتاجي) لاختبار الفروض بمستوى دلالة (0.05).

4-2-1 تحليل ثبات وصدق الاستبيان:

صدق الاستبيان يعني تمثيل للمجتمع المدروس بشكل جيد أي أن الإجابات التي نحصل عليها من أسئلة الاستبيان تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة. تم اختيار صدق وثبات الاستبيان بمعامل ألفا – كرونباخ Alpha s'Cronbach وهذه المعامل تأخذ قيمةً بين الصفر والواحد، نلاحظ التالي:

جدول رقم (1) يوضح قيم معاملات ألفا لأبعاد الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	الثبات	الصدق
1	بُعد الملموسية	7	0.902	0.950
2	بُعد الاعتمادية	8	0.945	0.972
3	بُعد الإستجابة	7	0.931	0.965
4	بُعد الضمان	7	0.963	0.981
5	بُعد التعاطف	7	0.969	0.984
6	رضا المرضى	14	0.980	0.990

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن قيم معامل الثبات تتراوح بين 0.902 و0.990 لكل أبعاد النموذج، وهذه القيم مقبولة وتدل على ثبات أداة الدراسة. قيمة معامل الثبات لألفا – كرونباخ لكل المحاور تساوي (0.990)، وبأخذ جذر معامل الثبات نحصل على معامل الصدق الذي يساوي (0.995).

وبالتالي يمكننا القول بأن معامل الثبات لألفا – كرونباخ لمحاور الدراسة عالية جداً ، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات، ومن ثم يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

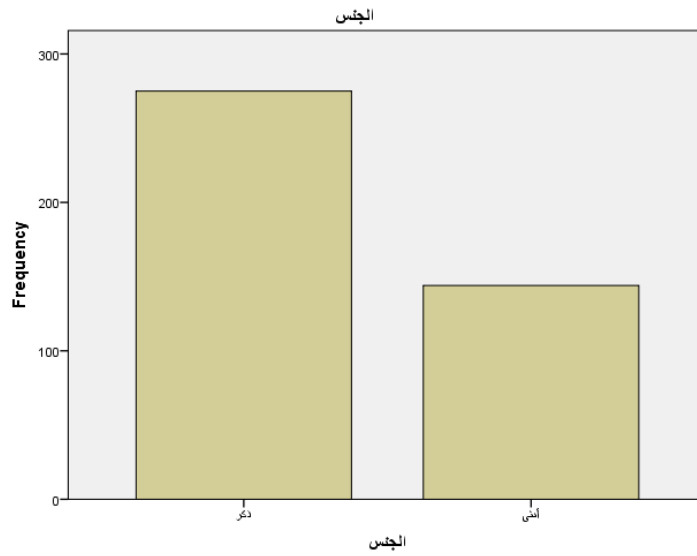
4-2 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

تم عمل جداول تكرارية تشمل التكرارات والنسب المئوية والرسومات البيانية لمتغيرات الاستبيان الديموغرافية، وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق المعلومات الشخصية:

4-3-1 توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول رقم (2) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
% 65.6	275	ذكر
% 34.4	144	أنثى
% 100.0	419	المجموع



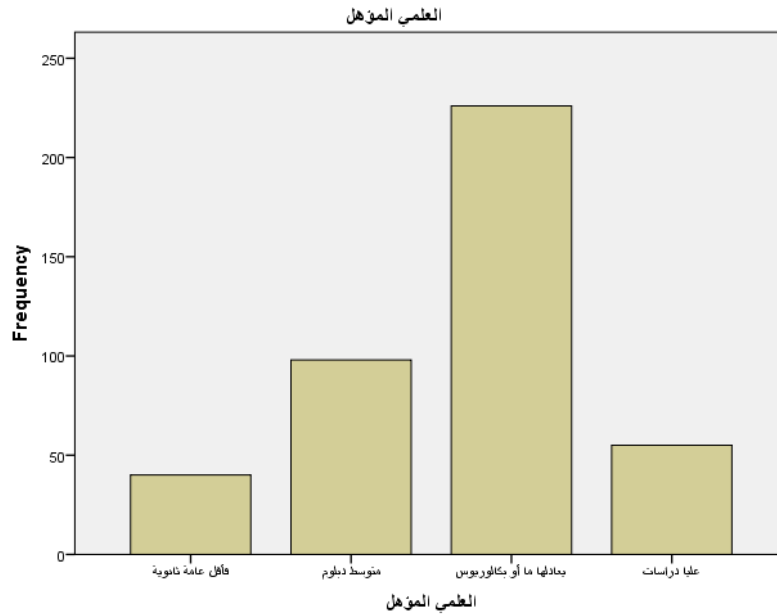
شكل رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

يتبين من الجدول رقم (2) والشكل رقم (1) أن النسبة الأعلى للأفراد هي نسبة الذكور، حيث بلغ عددهم (275) فرد بنسبة (65.6%) من أفراد العينة، في حين بلغ عدد الإناث (144) فرد بنسبة (34.4%) من أفراد العينة.

4-3-2 توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (3) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
9.5 %	40	ثانوية عامة فأقل
23.4 %	98	دبلوم متوسط
53.9 %	226	بكالوريوس
13.1 %	55	دراسات عليا
100.0 %	419	المجموع



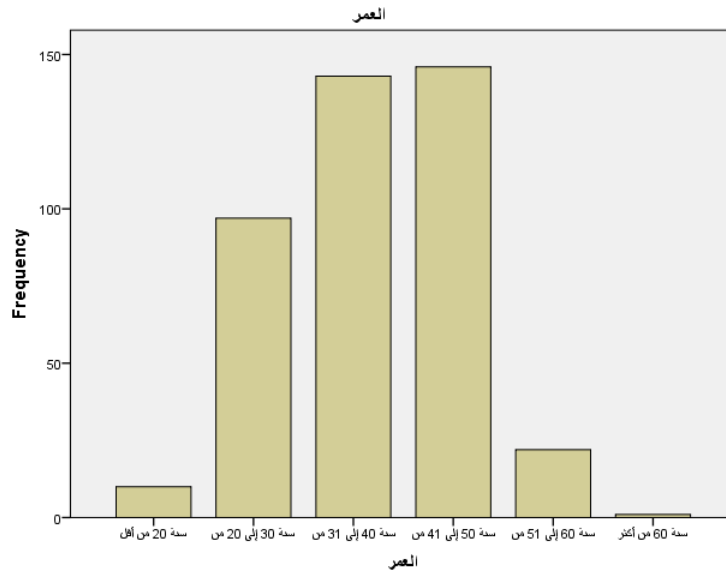
شكل رقم (2) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

يتضح من الجدول رقم (3) والشكل رقم (4-2) أن نسبة (53.9%) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، ثم يليهم نسبة (23.4%) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم متوسط، يليهم نسبة (13.1%) من عينة الدراسة دراسات عليا، بينما نسبة (9.5%) مؤهلهم العلمي ثانوية عامة فأقل. وهذا يفسر وجود أكثر من نصف عينة الدراسة من حملة البكالوريوس.

4-3-3 توزيع عينة الدراسة حسب العمر:

جدول رقم (4) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب العمر

النسبة المئوية	العدد	العمر
% 2.4	10	أقل من 20 سنة
% 23.2	97	من 20 إلى 30 سنة
% 34.1	143	من 31 إلى 40 سنة
% 34.8	146	من 41 إلى 50 سنة
% 5.3	22	من 51 إلى 60 سنة
% 0.2	1	أكثر من 60 سنة
% 100.0	419	المجموع



شكل رقم (3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

يتضح من الجدول رقم (4) والشكل رقم (3) أن نسبة (59.7%) من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 40 سنة، وأن نسبة (40.3%) تتراوح أعمارهم أكثر من 41 سنة يظهر أن ثلثي العينة هم أقل من سن 40 سنة.

4-3 عرض نتائج الدراسة:

يتناول هذا الجزء عرض نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها، ومعالجتها إحصائياً باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي وصولاً إلى النتائج وتفسيرها.

- ما مستوى أبعاد جودة الخدمات الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الإستجابة، الضمان، التعاطف) التي تقدمها قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن على رضا المرضى والمراجعين؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تطبيق جودة الخدمات الصحية في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن على رضا المرضى والمراجعين؟
- ما مدى رضا المرضى والمراجعين عن الخدمات الصحية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات (الجنس – العمر – المؤهل العلمي).
- ما تأثير جودة الخدمات الصحية في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن على رضا المرضى والمراجعين؟

4-4-1 متغيرات الدراسة:

اشتملت الاستبيان على المتغيرات التالية: المتغيرات المستقلة جودة الخدمات الصحية بما تتضمنه العوامل الأتية: الملموسية. الاعتمادية. الإستجابة. الضمان التعاطف. والمتغير التابع: تمثل في قياس رضا المرضى والمراجعين. وقد تم استخدام مقياس ليكرت للتدرج الخماسي بهدف قياس آراء أفراد عينة الدراسة، حيث تم إعطاء لا أوافق بشدة (1) ، لا أوافق (2)، محايد (3)، أوافق (4)، أوافق بشدة (5)، وقد تم تصنيف المتوسطات الحسابية على النحو التالي:

جدول رقم (5) يوضح المتوسط المرجح

لا أوافق بشدة	إلى 1.79	من 1
لا أوافق	إلى 2.59	من 1.80
محايد	إلى 3.39	من 2.60
أوافق	إلى 4.19	من 3.40
أوافق بشدة	إلى 5	من 4.20

4-4 الملموسية:

الجدول التالي يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط المرجح والانحراف المعياري لفقرات المحور الأول (الملموسية):

جدول رقم (6) يوضح تحليل فقرات المحور الأول (الملموسية)

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المقياس	عبارات المحور الأول - جودة الخدمات الصحية (الملموسية)
أوافق	1.239	3.90	196	69	97	32	25	التكرار	1 موقع المستشفى مريح ويمكن الوصول له بسهولة.
			46.8	16.5	23.2	7.6	6.0	النسبة	
أوافق	1.300	3.74	172	78	86	54	29	التكرار	2 تصميم أقسام المستشفى يجعل من السهل على المرضى الوصول للخدمات.
			41.1	18.6	20.8	12.9	6.9	النسبة	
أوافق	1.327	3.52	140	72	113	53	41	التكرار	3

			33.4	17.2	27.0	12.6	9.8	النسبة	المستشفى مجهز بمعدات وتقنيات حديثة.
أوافق	1.237	3.82	174	86	94	40	25	التكرار	4 يساعد التنظيم على تحقيق استجابة سريعة لطلباتي.
			41.5	20.5	22.4	9.5	6.0	النسبة	
أوافق	1.228	4.04	216	83	70	21	29	التكرار	5 اللوحات الإرشادية تجعل من السهل لي الوصول إلى المرفقات المطلوبة.
			51.6	19.8	16.7	5.0	6.9	النسبة	
أوافق	1.215	4.00	203	94	68	28	26	التكرار	6 يحرص العاملون في المستشفى على ارتداء الهندام الجيد.
			48.4	22.4	16.2	6.7	6.2	النسبة	
محايد	215	3.33	149	54	81	57	78	التكرار	7 يتوفر في المستشفى مرافق عامة مريحة ومناسبة لي ولمرافقي (قاعة انتظار - حدائق - كافتيريا - دورات مياه - موقف سيارات).
			35.6	12.9	19.3	13.6	18.6	النسبة	
أوافق	3.77		المتوسط المرجح للمحور الأول						

يتبين من الجدول رقم (6) أن استجابات عينة الدراسة لجودة الخدمات الصحية لمحور (الملموسية) قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن كانت ايجابية تميل نحو الرضا على معظم هذا البعد من جودة الخدمات الصحية المقدمة. حيث نجد أن قيمة المتوسط المرجح للمحور الأول لجودة الخدمات الصحية (الملموسية) بلغت (3.77) وكان الرضا علي هندام الموظفين اعلي نسبه مع وجود اللوحات الارشادية في القسم.

4-5 الاعتمادية:

يتبين من الجدول رقم (7) أن استجابات عينة الدراسة نحو فقرات الاعتمادية بالمستشفيات كانت (ايجابية) على جميع الفقرات.

جدول رقم (7) يوضح تحليل فقرات المحور الثاني بُعد الاعتمادية

عبارات المحور الثاني (بُعد الاعتمادية)	المقياس	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا	محايد	أوافق بشدة	أوافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1 يتم إخباري عن أوقات تقديم الخدمة.	التكرار	43	50	94	83	149	3.58	1.346	أوافق	
	النسبة	10.3	11.9	22.4	19.8	35.6				
2 آلية حجز المواعيد سهلة وميسرة ودقيقة.	التكرار	34	46	77	90	172	3.76	1.308	أوافق	
	النسبة	8.1	11.0	18.4	21.5	41.1				
3 يحرص العاملون على الإجابة على أسئلتني وحل مشكلاتي.	التكرار	41	46	81	101	150	3.65	1.324	أوافق	
	النسبة	9.8	11.0	19.3	24.1	35.8				

4	تؤدي خدمات المستشفى بشكل صحيح منذ البداية.	التكرار	41	55	102	86	135	3.52	1322	أوافق	
		النسبة	9.8	13.1	24.3	20.5	32.2				
5	تتوفر جميع التخصصات الطبية اللازمة في المستشفى.	التكرار	74	53	90	76	126	3.30	1.460	أوافق	
		النسبة	17.7	12.6	21.5	18.1	30.1				
6	تهتم إدارة المستشفى بشكواي كما أتوقعها.	التكرار	56	81	103	81	136	3.47	1.382	أوافق	
		النسبة	13.4	10.3	24.6	19.3	32.5				
7	تؤدي الخدمة حسب المواعيد المعطاة لك.	التكرار	36	36	88	93	166	3.76	1.291	أوافق	
		النسبة	8.6	8.6	21.0	22.2	39.6				
8	أشعر بوجود اهتمام خاص بي من قبل الإدارة.	التكرار	76	50	98	60	135	3.31	1.479	محايد	
		النسبة	18.1	11.9	23.4	14.3	32.2				
		المتوسط المرجح للمحور الثاني							3.55		أوافق

لذا نجد أن قيمة المتوسط المرجح للمحور الثاني حول بُعد (الاعتمادية) بقسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن بلغت (3.55). وهذه النتيجة تؤكد أن هناك رضا من قبل علي جودة الخدمة فيما يخص هذا البعد وكان الرضا عن حجز المواعيد وانها سهلة وميسرة ودقيقة اعلي قيمه.

4-6 الاستجابة والجودة:

الجدول التالي يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط المرجح والانحراف المعياري لفقرات المحور الثالث:

جدول رقم (8) يوضح تحليل فقرات المحور الثالث بُعد الإستجابة

عبارات المحور الثالث (بُعد الإستجابة)	المقياس	لا	لا	محايد	أوافق	أوافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1 يتميز العاملون في قسم الباطنية باللطافة والتهذيب.	التكرار	20	29	106	104	160	3.85	1.149	أوافق
	النسبة	4.8	6.9	25.3	24.8	38.2			
2 يقوم العاملون في قسم الباطنية بمتابعة حالتهم المرضية باستمرار.	التكرار	24	42	111	93	149	3.72	1.209	أوافق
	النسبة	5.7	10.0	26.5	22.2	35.6			
3 أشعر أن العاملين في قسم الباطنية يقدمون مصالحي على باقي مهامهم.	التكرار	44	43	107	89	136	3.55	1.318	أوافق
	النسبة	10.5	10.3	25.5	21.2	32.5			
4 يعمل العاملون في قسم الباطنية على تلبية حاجاتي بشكل دائم ودقيق.	التكرار	27	45	115	94	138	3.65	1.222	أوافق
	النسبة	6.4	10.7	27.4	22.4	32.9			
5	التكرار	29	32	121	87	150	3.71	1.222	أوافق

			35.8	20.8	28.9	7.6	6.9	النسبة	تبسط إدارة قسم الباطنية الإجراءات التي من شأنها تسهيل تقديم الخدمة الطبية لي.
أوافق	1.184	3.71	146	88	125	38	22	التكرار	6 ينجز الفريق الطبي مهامه في أوقات محددة بكفاءة عالية.
			34.8	21.0	29.8	9.1	5.3	النسبة	
محايد	1.485	3.21	128	52	94	68	77	التكرار	7 أشعر بتعالى الطبيب والطواقم الطبية خاصة على المرضى البسطاء.
			30.5	12.4	22.4	16.2	18.4	النسبة	
أوافق	3.63		المتوسط المرجح للمحور الثالث						

يشير الجدول رقم (8) إلى تحليل كل فقرة من فقرات بُعد الاستجابة من خلال المتوسط الحسابي المرجح و الانحراف المعياري وكانت الاجابات ايجابية 3.63 ما عدا تعامل الأطباء فقط جاءت تقييم المبحوثين محايدة " أشعر بتعالى الطبيب والطواقم الطبية خاصة على المرضى البسطاء".

4-7 الامان :

الجدول التالي يوضح التكرارات و النسب المئوية و المتوسط المرجح و الانحراف المعياري

لفقرات المحور الرابع:

جدول رقم (9) يوضح تحليل فقرات المحور الرابع بُعد الامان

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المقياس	عبارات المحور الرابع (بُعد الامان)
أوافق	1.162	c	159	101	107	30	21	التكرار	1 أشعر بالأمان عند التعامل مع العاملين في قسم الباطنية.
			37.9	24.1	25.5	7.2	5.0	النسبة	
أوافق	1.170	3.78	157	90	112	42	17	التكرار	2 لدى الطاقم الطبي معرفة كافية للإجابة على أسئلتي.
			37.5	21.5	26.7	10.0	4.1	النسبة	
أوافق	1.160	3.79	151	105	105	38	19	التكرار	3 العاملون في قسم الباطنية على استعداد دائم للتعاون معي ومساعدتي.
			36.0	25.1	25.1	9.1	4.5	النسبة	
أوافق	1.187	3.84	172	82	110	34	20	التكرار	4 سلوك العاملين يؤدي إلى تعزيز ثقتي بالمستشفى.
			41.1	19.6	26.3	8.1	4.8	النسبة	
أوافق	1.139	3.89	171	90	116	22	19	التكرار	5 يتعامل العاملون في قسم الباطنية معي بشكل لائق.
			40.8	21.5	27.7	5.3	4.5	النسبة	

أوافق	1.327	3.58	142	87	103	42	44	التكرار	يوجد سمعة جيدة للمستشفى بين أفراد المجتمع.	6
			33.9	20.8	24.6	10.0	10.5	النسبة		
أوافق	1.100	4.00	188	94	99	23	14	التكرار	يحافظ العاملون في قسم الباطنية على سرية المعلومات والبيانات المتعلقة بحالتي المرضية.	7
			44.9	22.4	23.6	5.5	3.3	النسبة		
أوافق	3.82		المتوسط المرجح للمحور الرابع							

يتبين من الجدول رقم (9) أن استجابات عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات بُعد الأمان/الضمان كانت في كل الفقرات (أوافق). لذا نجد أن قيمة المتوسط المرجح للمحور الرابع لفقرات بُعد الضمان بلغت (3.82) وهذه النتيجة تؤكد أن هناك موافقة إيجابية من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

4-8 التعاطف:

جدول رقم (10) يوضح تحليل فقرات المحور الخامس بُعد التعاطف

عبارات المحور الخامس (بُعد التعاطف)	المقياس	لا	لا	محايد	أوافق	أوافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1 يمكنني وضع ثقتي الكاملة في جميع العاملين في قسم الباطنية.	التكرار	30	47	112	81	148	3.65	1.263	أوافق
	النسبة	7.2	11.2	26.7	19.3	35.3			
2 يستجيب العاملون في قسم الباطنية بشكل سريع وملام لشكواي.	التكرار	26	35	113	96	148	3.73	1.204	أوافق
	النسبة	2.2	8.4	27.0	22.9	35.3			
3 يفهم العاملون احتياجاتي بشكل دقيق.	التكرار	27	41	114	85	151	3.70	1.233	أوافق
	النسبة	6.4	9.8	72.2	20.3	36.0			
4 يأخذ العاملون في قسم الباطنية عادات وتقاليد المجتمع عند تقديمه للخدمة الطبية.	التكرار	23	27	108	91	169	3.85	1.182	أوافق
	النسبة	5.5	6.4	25.8	21.7	40.3			
5 يفسح لي العاملون في قسم الباطنية المكان والوقت المناسب	التكرار	39	43	125	72	139	3.55	1.297	أوافق
	النسبة	9.3	10.3	29.8	17.2	33.2			

لتفريغ أحاسيسي السلبية.									
أوافق	1.244	3.70	155	78	121	34	30	التكرار	6 يقدر العاملون في قسم الباطنية ظروفهم الخاصة.
			37.0	18.6	28.9	8.1	7.2	النسبة	
أوافق	1.328	3.58	147	77	106	47	41	التكرار	7 أشعر أنني أتلقى أفضل رعاية إنسانية في هذا المستشفى.
			35.1	18.4	25.3	11.2	9.8	النسبة	
أوافق	3.68		المتوسط المرجح للمحور الخامس						

يشير الجدول رقم (10) إلى تحليل كل فقرة من فقرات بُعد التعاطف من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونجد أن استجابات عينة الدراسة نحو بُعد التعاطف موافقة.

لذا نجد أن قيمة المتوسط للمحور الخامس بُعد التعاطف بلغت (3.68) مما يدل على الموافقة الإيجابية من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

الابعاد السابقة تقيس ابعاد جودة الخدمات المقدمة والجهد التالي قياس رضا المرضى

والمراجعين

4-9 رضا المرضى:

الجدول التالي يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط المرجح والانحراف المعياري

لفقرات المحور السادس:

جدول رقم (11) يوضح تحليل فقرات المحور السادس (رضا المرضى)

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المقياس	عبارات المحور السادس - (رضا المرضى)
أوافق	1.076	3.96	169	113	98	25	13	التكرار	1 أوقات عمل المستشفى مناسبة لي.
			40.3	27.0	23.4	6.0	3.1	النسبة	
محايد	1.434	3.28	122	67	109	48	72	التكرار	2 أتلقى الخدمة بشكل فوري دون حاجتي لأخذ موعد مسبق.
			29.1	16.0	26.0	11.5	17.2	النسبة	
أوافق	1.319	3.46	127	78	117	52	44	التكرار	3 أشعر بأن العاملين يبحثون عن إرضائي.
			30.3	18.6	27.9	12.4	10.5	النسبة	
أوافق	1.259	3.68	153	80	113	42	30	التكرار	4 الوقت الذي يقضيه معي الطبيب كاف.
			36.5	19.1	27.0	10.0	7.2	النسبة	
أوافق	1.323	3.55	138	84	107	46	43	التكرار	5 وقت انتظار نتائج التحاليل والفحوصات مقبول.
			32.9	20.0	25.5	11.0	10.3	النسبة	
أوافق	1.297	3.66	156	77	109	40	36	التكرار	6 يشرح لي الطبيب حالتي المرضية والخطة العلاجية بشكل كافٍ وجيد.
			37.2	18.4	26.0	9.5	8.6	النسبة	

7	يتعامل العاملون في قسم الباطنية مع الزحام والضوضاء بشكل فعال.	التكرار	33	37	120	86	142	3.64	1.251	أوافق
		النسبة	7.9	8.8	28.6	20.5	33.9			
8	يوجد مستوى عالي من النظام داخل المستشفى.	التكرار	38	48	105	85	142	3.59	1.304	أوافق
		النسبة	9.1	11.5	25.1	20.3	33.9			
9	تتسم فواتير الخدمة الصادرة بالوضوح والدقة.	التكرار	28	37	120	90	143	3.68	1.219	أوافق
		النسبة	6.7	8.8	28.6	21.5	34.1			
10	أشعر أنني تلقيت العلاج المناسب لمرضي ولا حاجة لي للاعتماد على تحويلات خارجية.	التكرار	41	51	113	76	137	3.52	1.320	أوافق
		النسبة	9.8	12.2	27.0	18.1	32.7			
11	تلتزم إدارة المستشفى بوعدها لي في تقديم الخدمات الصحية والعلاجية	التكرار	33	46	118	78	143	3.60	1.273	أوافق
		النسبة	7.9	11.0	28.2	18.6	34.1			

									وتوفير البيئة الملائمة كما أتوقعها.	
أوافق	1.271	3.65	146	86	115	35	36	التكرار	بشكل عام ، أنا راضٍ عن خدمات هذا المستشفى.	12
			34.8	20.5	27.4	8.4	8.6	النسبة		
أوافق	1.369	3.58	151	81	95	42	49	التكرار	أرغب بالاستمرار في تلقي الخدمة في نفس المستشفى.	13
			36.0	19.3	22.7	10.0	11.7	النسبة		
أوافق	1.345	3.58	148	80	100	46	44	التكرار	أثق بالخدمات التي تقدمها المستشفى.	14
			35.3	19.1	23.9	11.0	10.5	النسبة		
أوافق	3.60		المتوسط المرجح للمحور السادس							

يتبين من الجدول رقم (11) أن استجابات عينة الدراسة حول رضا المرضى والمراجعين بقسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن جاءت (موافقة) في جميع الفقرات. ما عدا الفقرة رقم (2) جاءت (محايدة) في محور "أتلقي الخدمة بشكل فوري دون حاجتي لأخذ موعد مسبق".

لذا نجد أن قيمة المتوسط المرجح للمحور السادس حول رضا المرضى والمراجعين بقسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن بلغت (3.60). وهذه النتيجة تشير إلى (أوافق) من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

5-1 النتائج:

من اهم الاستنتاجات التي خلصت إليها الدراسة وفقاً للتالي:

- من خلال التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حول جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى والمراجعين في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية في حفر الباطن، يظهر أن استجابات عينة الدراسة لجودة الخدمات الصحية لجميع المحاور بالمستشفيات كانت ايجابية لكل الابعاد .
- وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين جودة رضا المرضى والمراجعين في المستشفيات الحكومية في حفر الباطن، ويتضح أن المتغيرات المستقلة (الملموسية، الاستجابة، الامان، التعاطف) تؤثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية في رضا المرضى والمراجعين في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية بحفر الباطن.
- وهذا يؤكد لأهمية بعد التعاطف الذي يحتاجه هذا النوع من الخدمات حيث أن العاملون في المستشفيات الحكومية يأخذون عادات وتقاليد المجتمع في عين الاعتبار عند تقديم الخدمة الطبية، مما يشعر المرضى والمراجعين بقسم الباطنية بالألفة وتقليل الفجوة بين الاطباء.
- كما أظهرت الدراسة أن بعد الإستجابة مهم وله أثر واضح على رضا المرضى والمراجعين، فالمرضى او المراجع يؤكد على تميز العاملون بالمستشفيات باللطف والتهذيب.
- وتبين من الدراسة لبعد الضمان فالمرضى والمراجعين يؤكدون على المعاملة الحسنة والملائمة التي يتلقونها أثناء تلقي الخدمة الصحية.
- كما أظهرت النتائج بوجود علاقة بين مؤشرات جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى والمراجعين في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية في حفر الباطن غير أن قوة العلاقة تختلف تأثيرها من مؤشر لآخر فنجد قوة العلاقة لها تأثير إيجابي على جميع المؤشرات.
- كما شملت النتائج استجابات عينة الدراسة نحو على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية، حيث لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة ككل للمتغيرات (الجنس – المؤهل العلمي - العمر).

5-2 التوصيات:

استناداً إلى ما سبق ذكره من مقارنات ، وتحليل دراسة الحالات ، وآراء المرضى والمراجعين في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية في حفر الباطن ، بضرورة معالجة كل من الموضوعات لتحقيق جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى والمراجعين في قسم الباطنية بالمستشفيات الحكومية في حفر الباطن فإنه من الممكن تقديم التوصيات والمقترحات التالية:

- أن تسعى الجهات المسؤولة عن المستشفيات الحكومية في الارتقاء في جودة الخدمة الصحية والاستمرار في عملية التطوير والتحديث وبخاصة في مجال تأهيل الموارد البشرية ورفع كفاءة الموظفين.
- التأكيد على التعاون بين الطواقم الطبية والفنية العاملة لمصلحة العمل لأن جميع الأعمال مكملة لبعضها حتى تتحسن الاستجابة على لطلبات المرضى.
- تحديث الأجهزة والمعدات الطبية المستخدمة في العملية العلاجية للمرضى والمراجعين في قسم الباطنية.
- ضرورة وضع معايير لقياس أداء الخدمات الصحية بالمستشفيات والعمل باستمرار على تقييم إدراك وتوقعات المرضى من الخدمات التي يقدمها المستشفيات بما يضع احتياجات ورغبات المرضى والمراجعين في مقدمة اهتمامات إدارة المستشفيات.
- تفعيل نظام تلقي شكاوى المرضى يضمن ذلك سرعة الرد عليها وعلاجها لتحقيق التواصل المستمر بينهم وبين إدارة المستشفيات أو تفعيل صناديق الشكاوى الموجودة في المستشفيات وإشعار المرضى والمراجعين بقسم الباطنية بالتجاوب مع الشكاوة التي يقدمونها.

5-3 المراجع

- [1] جواد سامي محمد النعيمات، 2015م " أثر جودة الخدمات الصحية في تحسين صورة المنظمة دراسة ميدانية في قطاع المستشفيات الخاصة في عمان"، الناشر جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- [2] سناء محمد الخطيب، 2017م "تقييم جودة الخدمات الحكومية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية دراسة حالة"، جامعة آل بيت، الأردن.
- [3] محمد نور الطاهر، 2015م "قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى"، المجلة الأردنية، المجلد 11، العدد 4.
- [4] صفاء محمد هادي، على غباش، بشرى عبد الله، 2010 "قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام"، المجلة الأكاديمية العلمية العراقية، البصرة.
- [5] العسالي، محمد أديب، 2006م "واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي"، المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير الثقافي، دمشق، سوريا.
- [6] أشرف عبد الله سليمان ابوحليقة، 2013م "أثر الجودة في الرعاية الصحية، الجامعة العربية المفتوحة لشمال أمريكا"، أكتوبر.
- [7] بلال جمال محمد الجدي، 2018م "أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظة غزة"، الجامعة الإسلامية بغزة.
- [8] البوري، 2010م "رضا المرضى عن جودة الخدمة في المستشفيات السعودية"، تحليل سيرفكوال، المملكة العربية السعودية.
- [9] حنان الأحمد، 2017 سلامة المرضى وجودة الرعاية الصحية، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- [10] روفي، 2017 جودة الخدمات الصحية، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
- [11] ولاء محمد على رزيقات، 2017م "أثر جودة الخدمة على ولاء المرضى في مستشفى الملك عبد الله الجامعي: رضا المرضى كمتغير وسيط"، جامعة آل بيت، الأردن.
- [12] وليد أحمد محمود تليخ، 2010م "أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المستفيدين منها في المستشفيات الخاصة والعامة في الأردن"، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.
- [13] الأحمد، طلال بن عابد، 2004م "إدارة الرعاية الصحية"، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.