

واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر- كوبا (ورقلة)
**The reality of health services quality and their impact on patient satisfaction
in Ophthalmology Hospital friendship Algeria-Cuba (Ouargla)**

أسماء يوسف^{1*}، سرلوى تيشات²

¹ مخبر أداء المؤسسات الاقتصادية في ظل العولمة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة / الجزائر
² مخبر متطلبات تأهيل وتنمية الاقتصاديات النامية في ظل الانفتاح الاقتصادي العالمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة / الجزائر

تاريخ الاستلام: 2019/10/06؛ تاريخ المراجعة: 2019/10/10؛ تاريخ القبول: 2020/01/05

ملخص : يهدف هذا المقال إلى دراسة واقع جودة الخدمات الصحية و تقيّمها على رضا المريض، بالاعتماد على أبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان، والتعاطف)، وذلك من خلال دراسة ميدانية قام بها الباحثان في مستشفى طب العيون صداقة الجزائر- كوبا (ورقلة)، وقد قام الباحثان باختبار عينة مقدره ب 45 مريض مقيم خلال الفترة الممتدة بين 25 أفريل و 10 ماي 2019، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، ولتحليل النتائج تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) نسخة 20. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: هناك مستوى متوسط من جودة الخدمات الصحية ورضا المريض في مستشفى طب العيون صداقة الجزائر-كوبا (ورقلة)، توجد علاقة ذات دلالة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المريض، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، مستوى التعليم) في مستشفى طب العيون صداقة الجزائر-كوبا (ورقلة).
الكلمات المفتاحية : خدمات صحية، جودة الخدمات الصحية، رضا المريض.
تصنيف JEL : P36، M31، L89، I10

Abstract: This article aims to study the reality of health services quality and their impact on patient satisfaction, relying from its dimensions (reliability, responsiveness, tangibles, assurance, and empathy), through a field study conducted by the researcher in ophthalmology friendship Algeria-Cuba (Ouargla) hospital. researchers selecting a sample with 45 resident patients during the period between 25 April and 10 May 2019, where the researcher adopted the questionnaire as a tool to collect the information and the Statistical package for social sciences program (SPSS) version 20 to analyze the results.

The study found many results, the most important of which are : There is an average level of health services quality and patient satisfaction in ophthalmology friendship Algeria-Cuba (Ouargla) hospital, There is a statistically significant relationship between the health services quality and patient satisfaction, There are no statistically significant differences in patient satisfaction attributed to personal variables (gender, age, education level) in ophthalmology friendship Algeria-Cuba (Ouargla) hospital.

Keywords : health services, quality of health services, patient satisfaction.

Jel Classification Codes : P36, M31, L89, I10.

* Corresponding author, e-mail: youcef.asma@univ-ouargla.dz

I - تمهيد :

عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا ومتزايدا في قطاع الخدمات، هذا القطاع الذي أصبح يشغل مكانة متميزة في مختلف اقتصاديات الدول، ويعتبر قطاع الصحة من بين أهم القطاعات التي لقيت اهتماما كبيرا من قبل مختلف الحكومات والمنظمات الدولية، حيث قامت الأمم المتحدة بإنشاء منظمة عالمية للصحة منذ سنة 1948، هدفها أن تبلغ الشعوب أرقى مستوى صحي ممكن، ويعود سبب الاهتمام الكبير بقطاع الصحة إلى طبيعة الخدمات التي يقدمها هذا الأخير واتصالها المباشر بصحة أفراد المجتمع وحياتهم، وعلى هذا الأساس ومنذ أواخر الثمانينات من القرن الماضي تم إدخال مفهوم الجودة في الرعاية الصحية من خلال استحداث علم " ضمان الجودة في الرعاية الصحية"، والذي تطور نحو عدة مفاهيم، منها إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، التطوير المستمر للجودة وتحسين أداء النظم الصحية، وغيرها، وذلك كله من أجل تحقيق رضا الزبون (المريض)، هذا الأخير الذي أصبح لا يقبل بالمستويات المتدنية للخدمات، بل فرض نفسه كطرف مهم يحكم على صورة المؤسسة ومكانتها من منظور جملة من المعايير تأتي في مقدمتها الجودة التي تعتبر الأهم بالنسبة للمريض والأصعب بالنسبة للمؤسسة الصحية، ومن هنا أصبح مبدأ تحقيق الجودة في المؤسسات الصحية مطلبا أساسيا تحرص على تحقيقه جميع الدول.

الجزائر كغيرها من الدول تسعى اليوم جاهدة إلى تحسين وتطوير قطاع الصحة، وهذا ما يظهر جليا من خلال الإصلاحات التي باشرت بها وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، بمدف تحسين وتطوير مستوى جودة الخدمات الصحية، وفي هذا الإطار قامت الجزائر بإنشاء مؤسسات استشفائية متخصصة في طب العيون في إطار ما يعرف بالمؤسسات الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا، والتي استفادت منها أربع ولايات جزائرية (ورقلة، بشار، الجلفة، والوادي).

ومن هنا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لمعالجة الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)؟

ومن أجل معالجة الإشكالية المطروحة قمنا بالاستعانة بالأسئلة الفرعية التالية ؟

1. ما مستوى جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) من وجهة نظر المرضى؟
2. ما مستوى رضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)؟
3. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي) في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)؟

ومن أجل الإجابة عن الإشكالية المطروحة وأسئلتها الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

1. هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) من وجهة نظر المرضى ؛
2. هناك مستوى متوسط لرضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) ؛
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)؛
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي) في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) .

I.1- مفهوم الخدمات الصحية :

1.1 تعريف الخدمات الصحية : يعد مفهوم الخدمة الصحية نابع أساسا من المفهوم العام للخدمات، ذلك أن الخدمة تتمثل في كونها تتصف بخصائص عديدة تنفرد بها عن السلعة، فمفهوم الخدمة يكمن في أنها منتج غير ملموس يقدم منافع للمستهلك نتيجة استخدام جهد بشري ولا ينتج عن المنافع حيازة شيء مادي ملموس، وعموما لقد تعددت التعاريف التي أعطيت للخدمة الصحية، وفيما يلي سنذكر بعضها منها :

➤ " هي العلاج المقدم للمرضى سواء كان تشخيصيا أو إرشادا أو تدخلا طبيا ينتج عنه رضا أو قبول وانتفاع من قبل المرضى وبما يؤول لأن يكون بحالة صحية أفضل " ¹

نلاحظ أن هذا التعريف يشير إلى ثلاثة أبعاد للخدمة المقدمة في المؤسسات الصحية :

- الصفة المميزة للخدمة : وترتبط أساسا بجوهر الخدمة الصحية المقدمة ذاتها والتي تتكون من عدة إجراءات مختلفة تشخيصية وعلاجية ؛

- المنافع المرجوة من الخدمة : وتمثل بالعناصر المختلفة التي يحصل عليها المريض أو غيره من المراجعين للمؤسسة الصحية لمقابلة احتياجاتهم الصحية، والتي يطلق عليها في بعض الأحيان بحزمة الرضا المتحقق للمستفيد من الخدمة، والمتضمنة الإدراك الحقيقي لكفاءة العمل المؤدي بشكله الملموس وغير الملموس وبما يؤدي إلى شعوره بالاطمئنان لذلك العمل المؤدى ؛
 - الخدمات السائدة : وتمثل بكافة العناصر المضافة التي تقدمها المؤسسة الصحية إلى جوهر الخدمة الصحية المقدمة للمريض، وتتضمن نظام حجز المواعيد، خدمات الاتصال التليفونية وكثير من الأمثلة الأخرى.
- " الخدمة الصحية هي المنفعة أو مجموع المنافع التي تقدم للمستفيد والتي يتلقاها عند حصوله على الخدمة وتحقق له حالة مكتملة من السلامة الجسمانية والعقلية والاجتماعية وليس فقط علاج الأمراض والعلة" ²
- " الخدمة الصحية هي أوجه النشاط غير الملموسة، التي تقدم إلى المستهلك (المريض)، والتي تهدف أساسا إلى إشباع حاجاته ورغباته، أي تهدف إلى تحسين الصحة وزيادة فرص الشفاء والتقليل من القلق الذي يساور المستهلك (المريض)، والتحرر من المرض والسعي نحو السلامة الجسمانية والعقلية والاجتماعية... الخ، يتم الحصول عليها من المؤسسات الصحية سواء كانت عامة أو خاصة" ³
- من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الخدمات الصحية تكون إما خدمات علاجية، أو استشفافية أو تشخيصية، أي أنها تشمل كل الخدمات الصحية التي يؤديها فرد من الفريق الطبي إلى فرد من المجتمع، وتتضمن فحوص الترميز وتشخيص مرضه، تقديم الدواء اللازم لعلاجها والغذاء الجيد والملئم لحالته، وحسن معاملته، لمساعدته على استعادة صحته ومعالجة أي مشكلة تعترض راحته النفسية والجسدية داخل المؤسسة الصحية.

2.1 الخصائص المميزة للخدمات الصحية : تتمثل خصائص الخدمات الصحية فيما يلي :

- عدم ملموسية الخدمات الصحية ؛
- التلازم بمعنى تزامن الإنتاج والاستهلاك ؛
- عدم قابلية الخدمة الصحية للتخزين ؛
- الاختلاف وعدم التجانس ؛
- مشاركة المريض في إجراءات الخدمة .

2.1- ماهية جودة الخدمات الصحية :

1.2 تعريف جودة الخدمات الصحية : إن تعريف الجودة في الخدمات الصحية تعد عملية في غاية التعقيد لأن العديد من أوجه الخدمة الصحية تبدو دائما غير واضحة المعالم لبعض الأطراف المعنية، ولذلك فإن محاولة تعريف الجودة في مجال الصحة تعكس وجهة نظر الشخص أو القائم بالتعريف ويبدو الأمر واضحا في تعريف **Palmar** لجودة الخدمة الصحية، إذ يرى أنه ينظر إليها من الزوايا التالية :

- **المريض :** هي ما يوفره المستشفى من معالجة تتسم بالعطف والاحترام ؛
- **الطبيب :** وضع المعارف والعلوم الأكثر تقدما والمهارات الطبية في خدمة المريض ؛
- **المالكون :** الحصول على أحسن العاملين وأفضل التسهيلات لتقديم الخدمة الزبائن ؛
- **إدارة المستشفى :** تحقيق الكفاءة في التقديم.

ويقصد بالجودة الطبية من المنظور المهني الطبي تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية وبحكمها أخلاقيات الممارسة الصحية والخبرات ونوعيتها والخدمة الصحية المقدمة، والتعامل المثالي مع المريض والإداري والالتزام بالمعايير والأخلاقيات التي تحكم المهن الصحية والتأهيل والممارسة والخدمة. ⁴

وبشكل عام فإن أي تعريف لجودة الخدمة الصحية لابد أن يتوافق مع المواصفات، القيمة، المواءمة مع الاستخدام، الدعم، والتأثير النفسي، وعموما هناك العديد من التعريفات التي أعطيت لجودة الخدمة الصحية نذكر منها مايلي :

- يعرف كل من لي وجون **Lee & Jones** جودة الخدمة الصحية بأنها تطبيق وتوفير جميع الخدمات الصحية الضرورية. بما يتوافق مع العلوم والتقنيات الطبية الحديثة لتلبية جميع حاجات السكان " ⁵
- تعرف المنظمة العالمية للصحة جودة الخدمات الصحية بأنها التماشي مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من المجتمع وبتكلفة مقبولة، بحيث تؤدي إلى إحداث تغيير وتأثير على نسبة الحالات المرضية ونسبة الوفيات والإعاقة وسوء التغذية " ⁶.

على ضوء ما تقدم يمكن القول أن جودة الخدمة الصحية تمثل مجموعة من السياسات والإجراءات المصممة التي تهدف إلى تقديم الرعاية الصحية للمستفيدين على نحو نظامي وموضوعي يساهم في تقديم الفرص لتحسين رعاية المرضى وحل المشكلات العارضة بطرق علمية عن طريق العاملين في المنظمات الصحية، والذين يستخدمون مهاراتهم وخبراتهم وتقنيات الرعاية الصحية المتاحة لهم. بما يضمن تحقيق أفضل

النتائج في الوقت المناسب والمكان المناسب وبأقل تكلفة ممكنة، وهذا يعني أن جودة الخدمة الصحية هو أسلوب لدراسة عمليات تقديم خدمات الرعاية الصحية وتحسينها باستمرار بما يلي احتياجات المرضى وغيرهم.

2.2 مبادئ الحكم على جودة الخدمات الصحية : يوجد مبادئ بسيطة يمكن من خلالها الحكم على جودة الأداء الطبي، بعضها يمكن قياسه بشكل موضوعي والبعض الآخر يبقى خاضعا لوجهات النظر الشخصية، ومن هذه المبادئ التقليل من الاختلافات في الممارسة الطبية وتقليل الأخطاء الطبية، قصر أوقات انتظار المرضى، اتجاهات المريض نحو الخدمة الصحية، توفير الخدمات الطبية بشكل مقبول ومتوازن لجميع فئات المجتمع (الأطفال والنساء وكبار السن وأصحاب العلاقات وذوي الأمراض المزمنة، وغيرهم)، الالتزام بالمعايير والأخلاقيات الطبية والإدارية، ووجود معايير ونظم واضحة تحكم النظام الصحي.

3.2 العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الصحية : إن تقديم خدمة صحية عالية الجودة من الأمور الصعبة جدا، خاصة إذا كان مستهلكوها

متباينين الإدراك، فالمرضى الذين سبق لهم أن تعاملوا مع المؤسسة الصحية قد لاحظوا أشكالا مختلفة من التباين في مستوى الخدمة الصحية المقدمة، كالتأخر في تجهيز غرفة العمليات أو ضعف الخدمات الفندقية، نفاذ أو محدودية الأدوية... الخ، فمن الواضح أنه من الصعب على المؤسسات الصحية أن تضمن تقديم خدمات بجودة تصل إلى 100% على مدار الوقت، نظرا لتعدد المتغيرات البيئية المحيطة بها، والتي من شأنها أن تؤثر سلبا على الأداء، لذلك على إدارة المؤسسات الصحية أن تعمل على تتبع ودراسة العوامل التي من شأنها أن تؤثر على جودة الخدمات الصحية، وفيما يلي سنذكر أهم هذه العوامل :

أ. **تحليل توقعات المستهلكين (المرضى) :** تحتاج المؤسسات الصحية إلى فهم اتجاهات المرضى عند تصميم الخدمة الصحية بحيث يكون هذا التصميم متفوقا على توقعات المريض لأنها الطريقة الوحيدة التي تمكنهم من تحقيق جودة عالية للخدمة المقدمة، ويمكن للمرضى أن يحققوا ادراكهم للخدمة المقدمة من خلال التمييز بين المستويات المختلفة النوعية وهي :⁷

- **الجودة المتوقعة :** هي تلك الدرجة التي يرى المريض وجوب توفرها، وهذا المستوى من الجودة يصعب تحديده في الغالب، إذ يختلف باختلاف خصائص المرضى وحالاتهم العلاجية فضلا عن اختلاف الخدمات التي يتوقعون وجودها في المؤسسة الصحية ؛
- **الجودة المدركة :** هي إدراك المريض لجودة الخدمة الصحية المقدمة له من طرف المؤسسة الصحية، أي تصور المريض لجودة الخدمات الصحية المقدمة له ؛
- **الجودة القياسية :** ذلك المستوى من الخدمة المقدمة، والتي تتطابق مع المواصفات المحددة أساسا للخدمة، والتي تمثل بذات الوقت إدراكات إدارة المؤسسة الصحية ؛

- **الجودة الفعلية :** هي تلك الدرجة من الجودة التي اعتادت المؤسسة الصحية تقديمها للمرضى.

ب **تحديد جودة الخدمات :** عندما تفهم المؤسسة الصحية حاجات المرضى، فإنه يجب عليها أن تضع التوصيف المناسب للمساعدة على ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الصحية المقدمة، هذا التوصيف عادة ما يكون مرتبط بأداء العاملين في المؤسسة الصحية، وكذا بمستوى وكفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة في إنتاج الخدمة الصحية.

ج **أداء العاملين :** عندما تضع إدارة المؤسسة الصحية معايير جودة الخدمة الصحية المقدمة ويتحقق الالتزام في تنفيذها من قبل الطاقم الطبي والفني في المؤسسة الصحية، فإنها بالمقابل يجب أن تعمل على إيجاد الطرق المناسبة التي تضمن خلالها الأداء المناسب للطاقم الطبي والفني المتصل بالمستهلكين (المرضى)، ولا شك من أن ضمان تحقيق الأداء الجيد يرتبط بعملية تدريبهم بصورة كافية لفهم كيفية قيامهم بالعمل وتفاعلهم الصحيح مع المرضى والعمل بروح الفريق الواحد، اللطف والأدب في الرد على استفسارات المرضى، وتقديم المعلومات المناسبة للإدارة في كل الحالات التي يتعاملون معها لتطوير مستوى الأداء نحو الأفضل، للارتقاء بجودة الخدمة الصحية المقدمة.

د - **إدارة توقعات الخدمة الصحية :** إنه لمن المهم أن تتوقع إدارة المؤسسة الصحية تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم، والتي ستقدم في فترة لاحقة ولا بد أن تكون هذه التوقعات عقلانية ويمكن تحقيقها، ولعل صيغة الاتصال أو التحسب المبكر لهذه التوقعات يتم من خلال اعتماد أنظمة الاتصالات الداخلية في المؤسسة الصحية.

4.2 أبعاد الجودة في الخدمات الصحية : هناك الكثير من الأدبيات التي تناولت أبعاد جودة الخدمات بشكل عام، ومنها الأبعاد الطبية، ولغايات هذا البحث تم التركيز على الأبعاد التي تناولها كوتلر (Kotler)، حيث أكد على وجود خمسة أبعاد لجودة الخدمة بشكل عام، وأن المرضى يعتمدون في تقييمهم للخدمة الصحية المقدمة لهم على أساس مستوى ونوعية الخدمة ومعتمدين على نفس الأبعاد الخمسة وهي :

- **الاعتمادية (Reliability)** : تشير الاعتمادية إلى قدرة مقدم الخدمة في صفة الطبيب على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، ولتفهم الاعتمادية فإن الذي يجب التركيز عليه هو مجموعة من خصائص الخدمة تتصل بكيفية أدائه لوظيفته خلال الاستعمال، فهي عبارة عن مقياس لقياس مدى قدرة منتج الخدمة على أداء الوظيفة المطلوبة منه بنجاح في ظروف الاستعمال العادية ولمدة محددة، وفي هذا التعريف أربعة عناصر هامة هي : الأداء، ظروف الاستعمال، المدة الزمنية المحددة، والتعبير عن القياس بالاحتمال وتشمل المعولية، أي القيام بالعمل بشكل صحيح من المرة الأولى، وهي أحد مكونات الخدمة الأكثر أهمية للعملاء، كما تتسم أيضا بتوفير الخدمات كما تم الوعد بها وفي الوقت المحدد، والاحتفاظ بسجلات خالية من الأخطاء، لذلك فإن الميل إلى الخدمات المبالغ في وعودها وقيادة العملاء إلى توقعات غير واقعية لا تتسبب إلا في نفاذ صبر هؤلاء وفقدان ثقتهم، ويمثل هذا البعد 32% كأهمية نسبية.⁸

- **الاستجابة (Responsiveness)** : تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم، فهي تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة، كما أن الاستجابة في مجال الخدمات الصحية تعني مدى رغبة وقدرة استعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها، وتشير أيضا إلى أن جميع المرضى بغض النظر عن أصلهم، حالتهم، وخلفيتهم يتلقون الرعاية السريعة من قبل إطارات المؤسسة الصحية مع حسن المعاملة والتعاون ووقت انتظار ملائم أو مناسب وغير مزعج. وعليه يمكن القول أن الاستجابة تشمل المتغيرات الآتية : السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة، الاستجابة الفورية لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الانشغال، الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض، الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي وغيرها، ويمثل هذا البعد 22% كأهمية نسبية في الجودة قياسا بالأبعاد الأخرى.

- **الضمان (Assurance)** : يقصد بالضمان السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة، قدرة، وثقة في تقديم الخدمة، ويمثل هذا البعد 19% كأهمية نسبية مقارنة بالأبعاد الأخرى للجودة، ومن بين معايير تقديم الجودة الصحية وفق هذا البعد، سمعة ومكانة المؤسسة الصحية، المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والملاك التمريضي، الصفات الشخصية للعاملين، ومنه يمكن القول بأن الضمان يقصد به تأكيد المؤسسة الصحية على الجودة الصحية وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين من أطباء، ممرضين وغيرهم، فضلا عن توفير المستلزمات المادية الحديثة في المجال الصحي مما يؤدي إلى تقديم خدمات صحية بجودة مطابقة.⁹

- **الملموسية (Tangibility)** : الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية و مواد ومعدات الاتصال، إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بملموسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنظمة الصحية، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة، وغير ذلك.¹⁰ وأوضح البكري بأن الملموسية تتمثل بالقدرة والتسهيلات المادية والتجهيزات والأفراد ومعدات الاتصال، ويمثل هذا البعد 11% كأهمية نسبية قياسا بالأبعاد الأخرى، ومن معايير التقييم لهذا البعد الآتي : الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج، المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة، أماكن الانتظار والاستقبال المناسبة، كما أنها تشير إلى الأخذ بالاعتبار النظافة في التسهيلات الصحية، واستعمال الأدوات النظيفة والإجراءات القياسية في التسهيلات وأخيرا الوصفة الطبية التي ينبغي أن تكون سهلة الفهم من قبل المرضى.

- **التعاطف (Empathy)** : يشير التعاطف إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية، ويشمل هذا البعد خصائص مثل : مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، الاتصالات، ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد، كما يرى البكري بان التعاطف يعني درجة الرعاية والاهتمام الشخصي بالمستفيد، ويمثل هذا البعد 16% كأهمية نسبية في الجودة قياسا بالأبعاد الأخرى، ومن معايير تقييم هذا البعد الآتي : اهتمام شخصي بالمريض، الإصغاء الكامل لشكوى المريض، تلبية حاجات المريض بروح من الود واللفظ.¹¹

3.I- رضا الزبون :

1.3 تعريف رضا الزبون (المريض) : يعد رضا الزبون من المفاهيم المثيرة لاهتمام الباحثين بشؤون الإدارة والتسويق على حد سواء، وهذا نظرا لإدراك المتزايد من قبل المؤسسات بأن هدف وجودها ومن ثم استقرارها وتميزها قائم على أساس احترامها لهذا الزبون والعمل على إرضائه، ويعتبر الرضا حالة شعورية داخلية من الصعب تعريفه على وجه موحد.

➤ يعرف كوتلر (Kotler) الرضا بأنه : " الانطباع الإيجابي أو السلبي للزبون اتجاه تجربة شراء أو استهلاك، ويتشكل هذا الانطباع من خلال المقارنة ما بين أداء المنتج وتوقعات الزبون ".¹²

➤ عرفه لافنو (L'afno) " رأي العميل الناتج عن الفجوة بين إدراكه للمنتج المستعمل وبين توقعاته "، هذا التعريف يضعنا أمام ثلاثة مستويات، تعتبر في الواقع دالة الفرق بين الأداء والتوقعات هي :¹³

الأداء > التوقعات ← الزبون غير راض ؛

الأداء = التوقعات الزبون يكون راض ؛

الأداء < التوقعات الزبون راض جدا.

ويمكن تصنيف الرضا إلى الأنواع التالية :¹⁴

- **الرضا عن النظام** : هو التقييم الموضوعي الذي يقوم به الزبون للمنافع الكلية التي يحصل عليها كالأسعار، الجودة، والصورة الذهنية عن الخدمة ؛

- **الرضا عن المؤسسة** : يشير إلى ما يحصل عليه الزبون في التعامل مع المؤسسة مثل التسهيلات المقدمة ؛

- **الرضا عن الخدمة** : يشير إلى التقييم الموضوعي الذي يقوم به الزبون لجميع المخرجات والخبرات عند استخدام الخدمة، بمعنى يقارن بين توقعاته السابقة مع أداء الخدمة.

2.3 أهمية رضا الزبون : يحضى رضا الزبون بأهمية كبيرة في سياسة أي مؤسسة، كما يعد من أكثر المعايير فعالية للحكم على أدائها لا سيما عندما تكون هذه المؤسسة متوجهة نحو تحقيق الجودة، وتبرز أهمية رضا الزبون في كونه :¹⁵

- إذا كان الزبون راضيا عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المؤسسة فإن قراره بالعودة إليها سيكون سريعا واحتمال توجيهه إلى المؤسسة الأخرى يبقى منخفضا ؛

- إذا كان الزبون راضيا عن الخدمة التي تقدمها المؤسسة فإنه سيتحدث للآخرين عن ذلك مما يولد زبائن جدد ؛

- يمثل رضا الزبون تغذية عكسية للمؤسسة فيما يخص الخدمة المقدمة إليه مما يقود المؤسسة إلى تطوير خدماتها المقدمة.

فضلا عن أن رضا الزبون يعد أهم المقاييس لجودة الخدمة، إذ يساعد المؤسسة على تقديم مؤشرات لتقييم كفاءتها وتحسينها نحو الأفضل من خلال :

- تقييم السياسات المعمول بها وإلغاء تلك التي تؤثر في رضاه ؛

- يعد دليلا لتخطيط الموارد التنظيمية وتسخيرها لخدمة رغبات الزبون وطموحاته في ظل آرائه التي تعد تغذية عكسية ؛

- الكشف عن مستوى أداء العاملين في المؤسسة ومدى حاجتهم إلى البرامج التدريبية

II - الطريقة والأدوات :

1. تقديم مؤسسة الدراسة : لقد تمت الدراسة الميدانية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)، الواقعة في المنطقة الصناعية بورقلة، والذي تم افتتاحه في 06 نوفمبر 2012. بموجب المرسوم التنفيذي رقم 281/12، يبلغ عدد الأطباء المتخصصين في طب العيون العاملين فيه 24 طبيب، منهم 23 طبيب من جنسية كوبية، وطبيب واحد من جنسية جزائرية، كما يبلغ عدد الأسرة المتوفرة في المستشفى 44 سرير، ويقوم المستشفى بمجموعة من الخدمات هي : الفحوصات المتخصصة، العمليات الجراحية، عمليات الليزر، منح النظارات، بالإضافة إلى خدمة الاستعجال الطبي، كما يقوم المستشفى بمجموعة من العمليات الخاصة بجراحة العيون وهي : عمليات الماء الأبيض، عمليات القرنية، عمليات تصحيح النظر، عمليات الشبكية، عمليات ارتفاع ضغط العين، العمليات التجميلية، وعمليات جراحة عيون الأطفال.¹⁶

2. مجتمع وعينة الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في المرضى المقيمين في مستشفى طب العيون صداقة الجزائر - كوبا، ونظرا لصعوبة تحديد فترة الدراسة وعدم استقرار عدد المرضى في المستشفى تم اختيار المرضى المقيمين في المستشفى خلال فترة الدراسة التي امتدت من 25 أفريل إلى 10 ماي 2019، حيث بلغ عدد المرضى خلال هذه الفترة 45 مريض، ونظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة، شملت الدراسة كل المجتمع، وقد تم ملأ الاستمارات عن طريق مقابلة المرضى واستجوابهم، وقد تم الاعتماد على هذه الطريقة حرصا على عدم استبعاد أي استمارة من التحليل.

3. أسلوب جمع البيانات : لقد اعتمدنا في بحثنا على الاستبيان الذي يعتبر من أكثر الوسائل فعالية وشيوعا في جمع البيانات والكشف عن جوانب الموضوع، كما يسهل الاستبيان عملية جمع المعطيات وتصنيفها، وبالتالي الوصول إلى الاستنتاجات المطلوبة والمناسبة، ولهذا الغرض قمنا بتصميم استمارة بحث موجهة إلى المرضى المقيمين في المستشفى محل الدراسة قصد التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية التي يستفيدون منها، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء :

- **الجزء الأول** : يخص البيانات الشخصية للعينة، كالجنس، السن، والمستوى التعليمي؛
- **الجزء الثاني** : يقوم على تحديد إدراكات أفراد عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمة الصحية، وذلك من خلال 33 عبارة تعكس المؤشرات الرئيسة الخمسة لأبعاد جودة الخدمات الصحية؛
- **الجزء الثالث** : يتعلق بالعبارة المتعلقة برضا المريض من خلال 10 عبارات.

وقد عرضت جميعها باستخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي المتدرج من غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة، وقد تم تقسيم السلم إلى خمسة مجالات لتحديد درجة رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف مستشفى صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) وذلك كما يلي :

- [1-1.80] درجة ضعيفة جدا- [1.81-2.60] درجة ضعيفة - [2.61-3.40] درجة متوسطة
- [3.41-4.20] درجة مرتفعة - [4.21-5] درجة مرتفعة جدا.

تم الاستعانة باختبار الفاكرونباخ للتحقق من ثبات أداة التقييم، وتكون القيمة المتحصل عليها ذات دلالة إحصائية عالية إذا كانت أعلى من القيمة التي تقبل عندها درجة الاعتمادية البالغة 60%، والجدول رقم 01 يوضح النتائج المتحصل عليها، حيث نلاحظ من خلاله أن نسبة معامل ألفا كرونباخ جيدة لأنها أكبر من 60% بالنسبة لكل أبعاد جودة الخدمات الصحية.

4. أساليب التحليل الإحصائي : تم الاعتماد على في معالجة البيانات على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss, version 20)، وتم توظيف الأساليب الإحصائية التالية :

- معامل الثبات (Cronbach's Alpha)، للتأكد من صدق الدراسة وثباتها؛
- التكرارات والنسب المئوية، لوصف خصائص عينة الدراسة ؛
- المتوسطات الحسابية لتحليل البيانات المتعلقة بتقييم أفراد عينة الدراسة لمعايير جودة الخدمات الصحية؛
- الانحرافات المعيارية لتقييم درجة تشتت قيم استجابة أفراد العينة عن المتوسط الحسابي؛
- الانحدار الخطي البسيط بطريقة المربعات الصغرى لمعرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل؛
- اختبار (t-test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) من أجل معرفة الفروق في إجابات أفراد العينة حول رضا المريض تبعاً للمتغيرات الديمغرافية.

III- النتائج ومناقشتها :

1. الصدق الظاهري لأداة الدراسة : لقد قام الباحث بعرض استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في علوم التسيير، وقد استجاب الباحث لآرائهم، من خلال إجراء التعديلات اللازمة في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.
2. ثبات أداة الدراسة: من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ تقدر ب 0.995، وهي أكبر من 0.6، وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج.
3. عرض نتائج الدراسة : للإجابة على فرضيات الدراسة قام الباحث بما يلي :

1.3- تحديد اتجاهات إجابات أفراد العينة للمتغيرات الدراسة :

المعرفة واقع جودة الخدمات الصحية ومستوى الرضا عنها من وجهة نظر المرضى في مستشفى طب العيون صداقة الجزائر- كوبا (ورقلة) قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه المتغيرات.

بينت نتائج الجدول رقم(2) أن واقع جودة الخدمات الصحية ومستوى الرضا عنها من وجهة نظر المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر- كوبا (ورقلة) كان متوسطا بدلالة متوسطها الحسابي البالغ (3.40) وانحراف معياري (0.77)، حيث احتلت الفقرة الخامسة (تقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة) من فقراته المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(3.77) وانحراف معياري (0.97). في حين جاءت الفقرة رقم 12 (تقوم المستشفى بالاستجابة الفورية لشكاوي المرضى) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا المتغير بمتوسط حسابي(2.84) وانحراف معياري (1.26)، كما جاءت أغلب الفقرات الأخرى بدرجات متوسطة.

كما يبين نفس الجدول أن البعد السائد في مستشفى طب العيون صداقة الجزائر- كوبا (ورقلة) من وجهة نظر المرضى هو بعد الملموسية بمتوسط حسابي بلغ (3.55) وانحراف معياري (0.41)، وبدرجة مرتفعة، يليه بعد الضمان بمتوسط حسابي بلغ (3.46)، وانحراف معياري (0.65)، وبدرجة مرتفعة، ثم يليه بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي بلغ (3.43) وانحراف معياري (0.98)، وبدرجة مرتفعة، ثم يليه بعد الاستجابة بمتوسط حسابي (3.30)، وانحراف معياري (0.87)، وبدرجة متوسطة، وأخيرا بعد التعاطف بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري (0.97)، وبدرجة متوسطة.

وبما أن المتوسط الحسابي العام لجودة الخدمات الصحية بلغ (3.40)، أي مستوى متوسط، فهذا ينفي صحة الفرضية القائلة : " هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة) " .

كما أوضحت نتائج الجدول رقم (2) أن مستوى رضا المرضى في مستشفى طب العيون صداقة الجزائر-كوبا (ورقلة) كان متوسطا بدلالة متوسطه الحسابي الذي بلغ (3.37) وانحراف معياري بلغ (0.92)، حيث احتلت الفقرة التاسعة (أنا راض عن الخدمات الصحية

واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)، (ص.ص 237-248)

المقدمة من طرف هذا المستشفى) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.55) وانحراف معياري بلغ (1.13)، في حين احتلت الفقرة السادسة (بمعامل موظفو المستشفى بعدالة مع جميع المرضى) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.91) وانحراف معياري (1.36)، كما جاءت جميع الفقرات الأخرى بمستويات متوسطة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة: "هناك مستوى متوسط لرضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)".

2.3- اختبار العلاقة الإرتباطية بين المتغير المستقل و المتغير التابع:

يمكن اختبار ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0.05، حيث المتغير المستقل هو (جودة الخدمات الصحية)، والمتغير التابع هو (رضا المريض).

من الجدول رقم (3) يتبين أن معامل الإرتباط الخطي بين جودة الخدمات الصحية ورضا المريض بلغ (77%) أي هناك إرتباط قوي بينهما. ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (59.2%) بمعنى أن (59.2%) من التغييرات التي تحدث في رضا المريض ترجع لجودة الخدمات الصحية والنسبة المتبقية (40.8%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو عوامل الخطأ.

❖ تباين خط الانحدار:

يوضح الجدول رقم (4) تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط إنحدار المعطيات و فرضيته الصغرى التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة"، ومن الجدول رقم (4) نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار = 2222.843، مجموع مربعات البواقي = 1528.934، مجموع المربعات الكلي = 3751.778؛

- درجة حرية الانحدار = 1، و درجة حرية البواقي = 43؛

- معدل مربعات الانحدار = 2222.843، معدل مربعات البواقي = 62.516؛

- قيمة إختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو = 0.224؛

- مستوى دلالة الإختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصغرى 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات المقدمة.

❖ دراسة معاملات خط الانحدار :

يوضح الجدول رقم (5) قيم معاملات خط الانحدار، حيث نجد أن مقطع خط الانحدار يساوي (2.578) الذي يمثل a من

معادلة الخط المستقيم:

$$Y = a + bx$$

- ميل خط الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل جودة الخدمات الصحية b فهو 0.277؛

- نتيجة إختبار t على فرضية ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 7.907 ومقطع خط الانحدار 0.637؛

- عند دراسة قيم Sig نجد 0.527 بالنسبة لمقطع خط الانحدار وهي مرفوضة لأنها تحقق الفرضية الصغرى، و 0.000 للمتغير المستقل وهي

أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وهي مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة، وبالتالي تصبح معادلة خط الانحدار كما يلي :

$$Y = 2.578 + 0.277x$$

- وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المريض في المؤسسة

الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر - كوبا (ورقلة)"

3.3- اختبار تأثير المتغيرات الشخصية على المتغير التابع :

● متغير الجنس : لمعرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى لمتغير الجنس قمنا بالاعتماد على اختبار t-test :

يتضح الجدول رقم (6) أن قيمة sig تقدر ب (0.832) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وهو ما يثبت صحة

الفرضية الفرعية القائلة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى لمتغير الجنس"؛

● متغير السن : لمعرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى لمتغير السن قمنا بالاعتماد على اختبار تحليل التباين

الأحادي (One Way ANOVA) :

يتضح من الجدول رقم (7) أن قيمة sig بلغت (0.7) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وهو ما

يثبت صحة الفرضية الفرعية القائلة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى لمتغير السن"؛

● **متغير المستوى التعليمي** : لمعرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى لمتغير السن قمنا بالاعتماد على اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA):

يتضح من الجدول رقم (8) أن قيمة sig بلغت (0.307) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية القائلة: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى لمتغير المستوى التعليمي".

IV- الخلاصة :

لقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- هناك مستوى متوسط لجودة الخدمات الصحية في مستشفى طب العيون المؤسسة الاستشفائية لطب من وجهة نظر المرضى؛
- هناك مستوى متوسط لرضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر- كوبا من وجهة نظر المرضى؛
- هناك علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المريض في المؤسسة الاستشفائية ل طب العيون صداقة الجزائر- كوبا من وجهة نظر المرضى ؛

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر- كوبا ؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المريض تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي). في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر- كوبا

➤ الاقتراحات :

بناءً على النتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات التالية :

1. التزام إدارة المستشفى بتقديم الخدمات الصحية للمريض في الوقت المحدد الذي وعد به، وعدم الإخلال بهذه المواعيد؛
2. إعطاء المزيد من الاهتمام من قبل إدارة المستشفى لمشاكل المرضى والأمور المرتبطة بها وتوفير العلاج والظروف المناسبة والخاصة بهم؛
3. زيادة الاهتمام بالسجلات الطبية وسريتها والحفاظ عليها بشكل يخدم المريض ويوفر الوقت والجهد على مقدم ومتلقي الخدمة؛
4. استحداث أنظمة للعمل تعتمد على وضع نظام للمواعيد المسبقة من أجل العلاج وإبلاغ المرضى وبشكل منتظم وأكد بمواعيدهم وضرورة الالتزام بهذه المواعيد، وذلك من خلال الاتصال الهاتفي أو الحاسوب؛
5. التزام المستشفى بتبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة الصحية؛
6. توفير الحوافر المادية والمعنوية للإطارات البشرية العاملة في المستشفى لتوليد الرغبة لديهم الاستمرار في العمل وتقديم الخدمات الطبية بشكل مناسب؛
7. إخضاع العاملين في المستشفى لدورات تدريبية في مجال أبعاد جودة الخدمات الصحية لتعميق هذا المفهوم والعمل على تحقيق هذه الأبعاد على أرض الواقع بأفضل درجة.

- ملاحق :

الجدول (01) : تحليل تباين خط الانحدار.

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2 222,843	1	2 222,843	62,516	,000 ^b
1 Résidu	1 528,934	43	35,557		
Total	3 751,778	44			

a. Variable dépendante : YY

b. Valeurs prédites : (constantes), xx

المصدر : مخرجات spss.

الجدول (02) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار.

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,578	4,045		,637	,527
xx	,277	,035	,770	7,907	,000

a. Variable dépendante : YY

المصدر : مخرجات spss.

الجدول (03) : نتائج اختبار T-test حول الثقة التنظيمية تبعا لمتغير الجنس.

		Test-t pour égalité des moyennes				
		t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence Ecart-type
تابع	variances Hypothèse de égales	1,192	42	,848	,55000	2,85970
	Hypothèse de variances inégales	1,195	41,884	,847	,55000	2,82448

المصدر : من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss.

الجدول (04) : نتائج اختبار التباين الأحادي حول رضا المريض تبعا لمتغير السن.

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	126,563	3	42,188	,477	,700
Intra-groupes	3 625,214	41	88,420		
Total	3 751,778	44			

المصدر : مخرجات spss.

الجدول (05) : نتائج اختبار التباين الأحادي حول رضا المريض تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

YY	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	415,453	4	103,863	1,245	,307
Intra-groupes	3 336,325	40	83,408		
Total	3 751,778	44			

المصدر : مخرجات spss.

- الإحالات والمراجع :

1. صلاح محمود ذياب (يناير 2012)، قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد الأول، الأردن، ص 72.
2. عتيق عائشة (2011-2012)، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق دولي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، ص 73.
3. عبد الستار العلي (2008)، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة، الأردن، ص 301.
4. Palmar. A (1994), **principles of service marketing**, 3 rd edition, prentice hall international, New York, p34.
5. A. Jacqerye (1999), **la qualité des soins infirmiers, implantation, évaluation, accréditation**, édition Maloine, p 247.
6. محمد الطعمنة، إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي، حالة وزارة الصحة، مجلة أبحاث اليرموك، المجلد 17، العدد 01، منشورات جامعة اليرموك، الأردن، ص 90.
7. ثامر ياسر البكري (2005)، تسويق الخدمات الصحية، دار البازوري العلمية للطباعة والنشر، عمان، الأردن، ص 78.
8. جادي ككندا مبولي، وآخرون (2002)، إدارة الجودة الشاملة في الصياغة والسياحة ووقت الفراغ ترجمة محمد سرور و علي ابراهيم سرور، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص 99.
9. آلاء حسيب الجليلي، أكرم أحمد الطويل، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية، دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات، في محافظة نينوي، ص 10، على الموقع: <http://www.eco.asu.edu.jo> 20/12/ 2015
10. ثامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 212.
11. نفس المرجع.
12. P. Kotler, et autre (2006), **marketing management**, 12^{eme} édition, édition spéciale, publié par pearson éducation, Paris, p .172.
13. فريد الصحن، طارق طه (2004)، إدارة التسويق في بيئة العولمة والأنترنيت، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، ص 123.
14. صلاح محمود ذياب، مرجع سبق ذكره، ص 90.
15. كشيدة حسيبة (2004-2005)، استراتيجيات رضا العميل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة سعد دحلب، البليدة 2004-2005، ص 56.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

أسماء يوسف ، سلوى تيشات (2020)، واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر- كوبا (ورقلة) ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 7 (العدد 1)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص. ص 237-248.



يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقا لـ **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري - منع الاقتباس 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.

المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية مرخصة بموجب **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري - منع الاقتباس 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.



The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.

Algerian Review of Economic Development is licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license (CC BY-NC 4.0)**.