

## تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية

## -دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية-

**Evaluating the quality of public service in Algerian hospitals  
A case study of the public hospital hospital in Maghnia -**\* أوبختي نصيرة<sup>1</sup>، مهديد يمينة<sup>2</sup><sup>1</sup> المركز الجامعي بمغنية (الجزائر)، nassiraoubekhti@yahoo.fr<sup>2</sup> جامعة سيدي بلعباس (الجزائر)، amina\_para@hotmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/07/19

تاريخ القبول: 2020/09/24

تاريخ النشر: 2020/12/31

**ملخص:** تهدف هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية، و ذلك من خلال دراسة واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية العمومية لمدينة مغنية «شعبان حمدون» ومدى تأثيرها على رضا المريض، بالاعتماد على أبعاد جودة الخدمات الصحية، و قد تمكنت هذه الدراسة من التوصل إلى أن المريض راضي على جميع الأبعاد ( الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) ، كذلك قدمت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات التي من شأنها رفع كفاءة و فعالية الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية و المتعلقة بتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

**الكلمات المفتاحية:** الجودة، جودة الخدمات الصحية، أبعاد جودة الخدمات الصحية، رضا المريض.

تصنيف JEL: H51 .I18

**Abstract:** This study aims to assess the quality of public service in the Algerian hospitals, and by studying the reality of the quality of health services in Establishment and Public Hospital in the city of maghnia « chabane Hamdoun » and its impact on patient satisfaction, depending on the quality of health services dimensions, and this study has been able to reach the patient Radi on all dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, security, empathy), as well as this study has provided a set of recommendations that would improve the efficiency and effectiveness of the services provided by the Establishment and Public Hospital in the city of maghnia and to improve the quality of health services provided for patients.

**Key words:** quality, quality health services, the dimensions of quality health services, patient satisfaction

**Jel Classification Codes: H51.I18**

\* المؤلف المرسل.

## مقدمة:

تحتل الخدمات الصحية مكانة بارزة نظراً لأهميتها في الحفاظ على سلامة الإنسان وزيادة قدرته على البناء والتنمية، وهي في هذا السياق تمثل أهم ما يمكن أن يقدم للإنسان صانع الحياة و التطور، وإن كانت تعكس ضرورة إنسانية فإنها تمثل ضرورة اقتصادية لبناء مجتمع قادر على الأداء الأفضل في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

وتقوم المؤسسات الصحية بتقديم خدماتها للمرضى اللذين ينشدون العافية والأصحاء اللذين يلبون الوقاية، وقد شهدت في السنوات الأخيرة إقبالاً واسعاً في أعداد المترددين عليها، مع المطالبة بالاستجابة السريعة لمتطلباتهم و احتياجاتهم ، كل ذلك حتم القائمين على إدارتها إيجاد الوسائل والسبل لمقابلة هذه المتطلبات والاستجابة لها من خلال تحسين جودة خدماتها. (صغيرة، 2011).

**-إشكالية البحث:** وعلى هذا الأساس أصبح مبدأ تحقيق الجودة في المستشفيات مطلباً أساسياً تحرص عليه جميع الدول، وتؤكد عليه توجهات منظمة الصحة العالمية، والجزائر من بين الدول التي تسعى لتحسين وتطوير قطاع الصحة من خلال الإصلاحات التي باشرتها وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات لتحقيق جودة الخدمة العمومية المقدمة، وانطلاقاً من ذلك جاء هذا البحث ليسلط الضوء على موضوع تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية، و لهذا تم طرح الإشكالية التالية:

**وما مدى رضا المريض على الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية الجزائرية؟ مع دراسة حالة مستشفى مغنية.**

**-فرضيات البحث:** و للإجابة عن الإشكالية تم طرح الفرضيات التالية:

- جودة الخدمات الصحية هو نتاج دعم الإدارة العليا لمبادئ إدارة الجودة في المستشفى.
- يمثل نقص الإمكانيات المادية والبشرية المشكل الأساسي الذي يعرقل أفراد الطاقم الطبي والشبه طبي عن تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية في المؤسسة العمومية الاستشفائية - مغنية-
- يرى أغلب المرضى أن مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية -مغنية- منخفض.

**-أهداف البحث:** من أهمها ما يلي:

- عرض واقع الصحة في الجزائر عامة وفي المؤسسة العمومية الاستشفائية -مغنية- خاصة .
- معرفة مدى قيام المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية بتقييم جودة خدماتها الصحية المقدمة.
- الوقوف على ظروف عمل أفراد الطاقم الطبي والشبه طبي، ومعرفة اقتراحاتهم لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.
- تسليط الضوء على واقع جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية حسب تقييم المستهلكين ومعرفة اقتراحاتهم لتحسين مستوياتها.

**-منهجية البحث:** تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي و الاستنباطي في الإجابة على الإشكالية و اختبار الفرضيات، حيث تم الرجوع في الجانب النظري إلى مصادر المعلومات الثانوية من كتب و مجلات علمية، بالإضافة إلى مواقع الانترنت. أما في الجانب التطبيقي، فقد تم الاعتماد على الاستبيان باعتباره الأسلوب الأمثل للكشف عن حقيقة جودة الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مغنية، و ذلك بهدف التعرف على تقييم جودة الخدمة الصحية المقدمة من وجهة نظر المستهلكين (المرضى) و درجة رضاهم عن جودة الخدمة المقدمة، حيث تم معالجة البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

-الدراسات السابقة:

-عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائر-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة-مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تلمسان، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية و ما تأثيرها على رضا المريض، و توصلت الدراسة إلى أن المريض راض على الأبعاد الأربعة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف)، إلا أنه غير راض على بعد الملموسية، مما يستوجب تطوير الخدمات الصحية من خلال تحسين جانب البعد المادي بما يتناسب مع احتياجات المرضى،

-نجاة صغير، تقييم جودة الخدمات الصحية، دراسة حالة في المؤسسات الاستشفائية الخاصة بباتنة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية من وجهة نظر الزبون(المريض)، من اجل تحسينها و العمل على إرضاء المستفيدين منها.

-خامت سعيدة، عجو نورة، تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر، دراسة حالة على المؤسسة الاستشفائية العمومية بالأخضرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في التسويق ، حيث توصلت الدراسة إلى ضرورة توفير الإمكانيات المادية و البشرية، وتوفير التكوين المستمر لأفراد الطاقم الطبي و شبه الطبي كشرط أساسي لتحقيق جودة الخدمات الصحية.

1. الإطار النظري حول المؤسسات الصحية.

1.1 مفهوم المؤسسة الصحية:

اهتمت العديد من البحوث والدراسات العلمية المتخصصة في المجال الصحي بتحديد مفهوم المؤسسة الصحية، وتباين هذا المفهوم بالنسبة للأطراف التي تتعامل معها المؤسسة الصحية، كل حسب نظره وحسب العلاقة بين هذه الأطراف والمؤسسة، حيث تعرف لدى : (البكري، 2005)

- المرضى : الجهة المسئولة عن تقديم العلاج، الاستشفاء، والرعاية الطبية لهم.
  - الحكومة : إحدى مؤسساتها الخدمية المسئولة عن تقديم خدمات صحية لأفراد المجتمع
  - الإطار الطبي : المكان الذي يمارسون فيه أعمالهم ومهامهم الإنسانية.
  - إدارة المؤسسة : مؤسسة مفتوحة على البيئة المحيطة بها ،ومتفاعلة مع متغيراتها المختلفة ،في ضوء ما حدد لها أهداف وواجبات مسؤولة عن تنفيذها بشكل كفؤ وفعال.
  - شركات الأدوية وباقي المؤسسات المعنية : سوق واسع يستوجب إمداده بالأدوية .
- كما عرفت المؤسسة الصحية، بأنها "كل مؤسسة تقدم الرعاية الصحية بشكل مباشر مثل المستشفيات، المراكز الصحية، العيادات والمراكز التخصصية، أو بشكل غير مباشر مثل المختبرات والإدارات الصحية ذات الخدمات المساندة والصيانة الطبية". (عبد العزيز ب، 2005)

أما منظمة الصحة العالمية (OMS) فقد عرفتها : " ذلك الجزء المتكامل من التنظيم الاجتماعي و الصحي الذي يعمل على توفير الرعاية الصحية الكاملة بشقيها العلاجي والوقائي للمواطنين ،ويصل بخدماته الخارجية إلى الأسرة في بيئتها المنزلية ،وهو أيضا مركز لتدريب العاملين في الخدمة الصحية " . ( جلددة، 2007)

## 2.1 مفهوم الخدمات الصحية.

تعد الخدمات الصحية من أكثر الخدمات التي يقع على عاتق الكثير من الدول توفيرها نظرا لان وجودها و توافرها بدرجة مناسبة يؤدي إلى حماية أغلب السكان من الأمراض و ذك عن طريق الوقاية والعلاج و بالتالي يشعر الفرد بالاطمئنان و السعادة، مما ينعكس إيجابا على علاقة الفرد بالآخرين ولذا فالفرد السليم صحيا اقدر على خدمة مجتمعه و هو أكثر كفاءة من الناحية الاقتصادية و أكثر تحملا لمشاق العمل من الشخص المريض، لذلك تولي الدول المتقدمة برامج الرعاية والخدمات الصحية اهتماما كبيرا. (بجدادة، 2012)

تعرف الخدمة الصحية على أنها : "الخدمات التشخيصية العلاجية، التأهيلية الاجتماعية والنفسية المتخصصة التي قدمها الأقسام العلاجية و المساندة وما يرتبط بهذه الخدمات من الفحوصات المعملية ( المختبرية) العادية والمتخصصة و الإسعاف والطوارئ والتمريض و الخدمات الصيدلانية. ( مخيمر و الطعامة، 2003)

يلخص هذا التعريف الخدمات الصحية في كونها خدمات تشخيصية، تأهيلية ، اجتماعية ونفسية مقدمة على مستوى كل الأقسام و المراكز المخولة بذلك.

## 3.2 تعريف جودة الخدمات الصحية.

لقد ظهرت الجودة في المجال الصحي في الحضارة الغربية أولا كما يلي: (خالد بن سعد ، 1997)

عرفتها الهيئة الأمريكية المشتركة لإعتماد منظمات الرعاية الصحية على أنها : "درجة الالتزام بالمعايير المتعارف عليها لتحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة أو إجراء أو تشخيص أو معالجة مشكلة طبية معينة. ( مخيمر و الطعامة، 2003)

## 4.1 أهمية و أهداف جودة الخدمات الصحية.

تتحقق الأهمية في جعل فوائد و مزايا الجودة واضحة و ملموسة للمريض عبر الآتي: (الغزوي و محمد، 2009)

التركيز على حاجات المرضى بما يمكنها من تحقيق متطلبات المرضى.

- تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية و عدم اقتصرها على الخدمات.
- اتخاذ سلسلة من الإجراءات الضرورية لانجاز جودة الأداء.
- الفحص المستمر و إنتاج الخدمات و تقديمها للمريض.
- التحقق من حاجة المشاريع للتحسين المستمر و تطوير مقاييس الأداء.
- تطوير مدخل الفريق لحل المشاكل و تحسين العمليات لتطوير إستراتيجية الفحص.

وتعتبر المؤسسات الصحية مراكز إنسانية و اجتماعية و خدمية هادفة و هي جزء من المجتمع و تتأثر به في الوقت نفسه و أن تقديمها للخدمات الصحية ذات الجودة العالية من شأنه تحقيق الأهداف التالية : (المتراس، علاء الدين ، 2009)

- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمرضى.
- تقديم خدمة صحية ذات جودة عالية من شأنه تحقيق رضا المريض و زيادة تمسكه بالمركز الصحي و الذي سيصبح فيما بعد وسيلة دعائية فاعلة.
- تعد معرفة آراء و انطباعات المرضى و قياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية و التخطيط للخدمات الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها.
- تطوير قنوات الاتصال و تحسينها بين المرضى من الخدمات الصحية ومقدميها.
- تمكين المراكز الصحية من الاستمرار والنمو و تأدية مهامها بفاعلية و كفاءة عالية.

**5.1 أبعاد جودة الخدمة الصحية:** هناك عدة أبعاد لجودة الخدمة الصحية، وقد اعتمدنا في بحثنا على الأبعاد المتفق عليها، وهذه الأبعاد موضحة في الجدول رقم(1) الموضح في الملاحق.

## 6.1 واقع القطاع الصحي في الجزائر

**1.6.1 هيكل النظام الصحي في الجزائر:** تعتبر وزارة الصحة والسكان المسؤول الأول عن تقديم الرعاية الصحية وتوفير الدواء ورفع المستوى الصحي للمواطنين الجزائريين والأجانب والقضاء على مشاكلهم الطبية، تليها المستشفيات الجامعية والجهوية ثم القطاعات الصحية والوحدات القاعدية التابعة

- **على المستوى المركزي:** ويتمثل المستوى المركزي في وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات وتتكون من:-الوزير: يقوم وزير الصحة والسكان بوضع إستراتيجية لتنمية أعمال قطاعه. (المرسوم 124/90. والمتعلق بتحديد صلاحيات وزير الصحة،، 1990).

وتشمل الإدارة المركزية لوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات على المصالح الآتية: ديوان الوزير، الأمانة العامة، المفتشية العامة، المديرية المركزية.

- **على المستوى الولائي:**

أ- **مديرية الصحة والسكان:** يكلف مدير الصحة والسكان بعدة مهام أهمها يمثل وزير الصحة والسكان على مستوى الولاية بكل ما يتعلق بالصحة والسكان، والعمل على توزيع الموارد الصحية توزيعا منسجما ومتوازنا ومتابعة تحضير ميزانيات القطاعات الصحية وتنفيذها بالإضافة إلى مراقبة وتوزيع الأدوية والمواد الصيدلانية ومتابعة ظروف تخزينها وإعداد التلاخيص لتحديد الاحتياجات الصحية في الولاية في مجال الوقاية والعلاج والأدوية والتجهيز والتكوين والنظافة العمومية.

ب- **المراكز الاستشفائية الجامعية:** أنشأت بموجب قانون 74-100 الصادر بـ 13 جوان 1974. (المرسوم التنفيذي رقم 467/97، 1997، وهي نتاج لاتحاد مركز استشفائي جهوي ( 660 إلى 700 سرير) ومعهد طبي، يعتبر المركز الاستشفائي منشأة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وهو يشرف على 3 ميادين أساسية هي:

- الميدان الصحي. - الميدان التكويني. - ميدان الدراسة والبحث.

- على المستوى المحلي (الدائرة والبلدية):

تنظيم الخدمات الصحية على مستوى الدائرة والبلدية في شكل قطاعات صحية، وحدات استشفائية متخصصة (مثل مستشفى الأمراض العقلية، مستشفى أمراض السرطان، أمراض الأطفال)، ووحدات صحية قاعدية تتولى هذه المنشأة تحديد احتياجات السكان، وهذا بالاستعمال الأمثل للموارد المادية والبشرية، إلى جانب إسهامها في الحملات الوقائية، والتطعيم لسكان منطقة معينة وهي تتكون على الترتيب من:

- عيادة متعددة الخدمات (البلدية).

- المركز الصحي (ينشأ في كل قرية أو تجمع سكاني).

- قاعات العلاج (تقدم العلاجات لكل 1000 - 2000 ساكن). (المرسوم التنفيذي رقم 07-140، 2007).

2. الدراسة الميدانية: واقع الصحة في المؤسسة الإستشفائية لمغنية.

- تتربع ولاية تلمسان على مساحة قدرها 9017.69 كم<sup>2</sup> بتعداد سكاني بلغ 763.980 نسمة سنة 2010. ( مديرية تخطيط و تهيئة الاقليم لولاية تلمسان، 2011)، الأمر الذي جعل من تطوير و تهيئة القطاع الصحي لهذه الولاية ضرورة من الضروريات الملحة لاستيعاب هذا النمو السكاني و تلبية احتياجاته الصحية.

ويضم القطاع الصحي لولاية تلمسان على: ( مديرية الصحة و السكان لولاية تلمسان).

- مركز استشفائي جامعي واحد.

- خمسة مؤسسات عمومية إستشفائية (EPH) هي :

- المؤسسة الإستشفائية لمغنية. - المؤسسة العمومية الإستشفائية لندرومة.

- المؤسسة العمومية الإستشفائية للغزوات. - المؤسسة العمومية الإستشفائية لسبدو.

- المؤسسة العمومية الإستشفائية للرمشي.

- سبعة مؤسسات عمومية للصحة الجوارية (EPSP) تتواجد على مستوى بلديات أولاد ميمون، سبدو، الرمشي، مغنية،

الغزوات، باب العسة، تلمسان.

- مؤسسة عمومية استشفائية متخصصة للام والطفل بتلمسان.

- 38 قاعة علاج موزعة على جميع تراب الولاية.

1.2 تقديم المؤسسة العمومية الإستشفائية لمغنية : تحمل المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية اسم الشهيد "شعبان حمدون"، و هي

تعتبر من أهم المرافق الحيوية في دائرة مغنية، شهدت نشأتها عدة مراحل أهمها كان إعادة هيكلتها في إطار الخريطة الصحية لسنة 1982

بموجب المرسوم التنفيذي 81-242 المؤرخ في 05-09-1981 كقطاع صحي ليعاد تحويله إلى جنوب مدينة مغنية و تدشينه يوم 26

ماي 1993 من قبل وزير الصحة محمد صغير بابس، و في عام 2008 تحول إلى مؤسسة عمومية استشفائية بمقتضى المرسوم التنفيذي

رقم 140-07 المؤرخ في 02 جمادى الأولى 1428 الموافق ل 19-05-2007 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية و المؤسسات الصحية الجوارية وتنظيمها.

و تبلغ السعة السريرية لمستشفى شعبان حمدون 259 سرير موزعة على 08 أقسام للتنويم: مصلحة الجراحة العامة، مصلحة الطب العام، مصلحة الاستعدادات الطبية و الجراحية، مصلحة التخدير و الإنعاش، مصلحة تصفية الدم، مصلحة طب الأطفال، مصلحة أمراض النساء و التوليد، مصلحة طب الأورام. ( مديرية الصحة و السكان لولاية تلمسان).

للإشارة فإن المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية- شعبان حمدون- يشرف على تأطيره 35 طبيب عام، 40 طبيب مختص، إضافة إلى 02 أطباء أسنان و 02 صيادلة، 140 ممرضين، 30 قابلة، 30 أعوان تخدير، 04 بيولوجيين، 15 مخبري، 96 إداريين، 140 عمال مهنيين أي أن المستشفى يضم 534 مستخدما، باختلاف كفاءتهم و مؤهلاتهم العلمية.

### 1.1.2 مجتمع و عينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في المرضى المقيمين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية -شعبان حمدون- و قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة عشوائية من المرضى المقيمين بمصلحة الجراحة العامة رجال و نساء و مصلحة الطب الداخلي رجال و نساء، مصلحة طب الأطفال، مصلحة طب الأورام و مصلحة أمراض النساء و التوليد، و تلبية لأغراض الدراسة قمنا بتوزيع 140 استبيان على المرضى المقيمين الذين يملكون القدرة على الاجابة على الأسئلة من خلال مراعاة حالتهم الصحية، أما المرضى الذين لا يملكون مستوى دراسي فقمنا بشرح الأسئلة و طلبنا منهم أن يجيبوا على الأسئلة بكل حرية وصدق، ومن الصعوبات التي واجهناها هي عدم وجود عدد كبير من المرضى في هذه الفترة ، كذلك عدم تقبل كثير من المرضى للاستبيان و تخوفهم من الإجابة.

### 2.1.2 فرضيات الدراسة : انطلاقا من الإشكالية المقدمة، و لكي نتمكن من حلها و مناقشتها بالاعتماد على الأبعاد الخمسة لجودة

الخدمات الصحية ، نضع الفرضيات التالية :

- ✓ تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية -شعبان حمدون-، تأثيرا ايجابيا على رضا المريض، من ناحية بعد الملموسية.
- ✓ تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية -شعبان حمدون-، تأثيرا ايجابيا على رضا المريض، من ناحية بعد الاعتمادية.
- ✓ تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية -شعبان حمدون-، تأثيرا ايجابيا على رضا المريض، من ناحية بعد الاستجابة.
- ✓ تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية -شعبان حمدون-، تأثيرا ايجابيا على رضا المريض، من ناحية بعد الضمان.
- ✓ تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية -شعبان حمدون-، تأثيرا ايجابيا على رضا المريض، من ناحية بعد التعاطف.

ولقد قمنا بتقسيم الاستبيان إلى قسمين، القسم الأول يخص البيانات الديمغرافية للعينة كالجنس و السن و المستوى التعليمي و الحالة العائلية بالإضافة إلى مدة الإقامة في المستشفى، و القسم الثاني يقوم على تحديد ادراكات أفراد عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمات الصحية و ذلك من خلال 29 عبارة تعكس المؤشرات الرئيسية الخمسة لأبعاد جودة الخدمات الصحية.

وقد عرضت جميعها باستخدام مقياس (Likert) ليكرت السداسي المتدرج من "لا أعرف" إلى "غير موافق بشدة" و الذي يتكون من الأوزان التالية :

الوزن	الرأي
0	لا أعرف
1	غير موافق بشدة
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق بشدة

كما قمنا بتقسيم السلم إلى ثلاث مجالات لتحديد درجة رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية -شعبان حمدون- :

• المجال : [2,49-0] تؤثر جودة الخدمات الصحية على رضا المريض تأثيرا سلبيا.

• المجال : [3,49-2,50] تؤثر جودة الخدمات الصحية على رضا المريض تأثيرا متوسطا.

• المجال : [5-3,50] تؤثر جودة الخدمات الصحية على رضا المريض تأثيرا ايجابيا.

3.1.2 ثبات الاستبيان : يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف و الشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في النتائج و عدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان الموجه للدراسة من خلال طريقة معامل الفاكرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient الذي بلغت قيمته 0,926. و بذلك نكون قد تأكدنا من صدق و ثبات الاستبيان الموجه للدراسة، لأنه يجب أن يكون أكبر من 0,5 و هناك بعض المراجع تقول أنه يجب أن يكون أكبر من 0,8، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان و صلاحيته لتحليل النتائج و الإجابة على أسئلة الدراسة و اختبار الفرضيات.

### 3. تحليل النتائج:

❖ اختبار الفرضية الأولى : يعبر الجدول رقم (02) الموضح في الملاحق عن تقييم جودة الخدمة الصحية و تأثيرها على رضا المرضى من خلال بعد الملموسية.

من خلال الجدول رقم 02 اتضح أن العبارات رقم 01، 03، 04، 06، 08 المتعلقة ببعده الملموسية وقعت ضمن المجال الايجابي إذ بلغت متوسطاتها الحسابية 3,66، 4,22، 3,69، 3,86، 4,09 على التوالي، بانحرافات معيارية قدرت ب 1، 392، 0,874، 1,206، 1,152، 1,003 على الترتيب، إلا أن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي خصت العبارة رقم 03 المتعلقة بوضع

المستشفى للوحات و علامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام و الفروع، أما العبارات رقم 02، 05، 09، 07 المتعلقة ببعد الملموسية فقد وقعت ضمن المجال المتوسط إذ بلغت م وسطاتها الحسابية 3.35، 2.63، 2.75، 3.40 على الترتيب، بانحرافات معيارية 1,367، 1,332، 1,126، 1,257 على الترتيب، أما المتوسط الحسابي العام، الذي قدر ب 3,52 و بانحراف معياري عام بلغ 1,190 فقد وقع ضمن المجال الإيجابي، وبالتالي نستنتج أن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية من ناحية بعد الملموسية تؤثر تأثيرا إيجابيا على رضا المريض.

❖ **الفرضية الثانية:** "تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية، تأثيرا إيجابيا، من ناحية بعد الاعتمادية".

❖ **اختبار الفرضية الثانية:** يعبر الجدول الموالي عن تقييم جودة الخدمة الصحية و تأثيرها على رضا المرضى من خلال بعد الاعتمادية.

من خلال الجدول رقم 03 الموضح في الملاحق، اتضح أن العبارات رقم 10، 11، 12، 13 المتعلقة ببعد الاعتمادية وقعت ضمن المجال الإيجابي إذ بلغت متوسطاتها الحسابية 3.57، 3.72، 3.96، 4.20 على التوالي، بانحرافات معيارية قدرت ب 1,326، 1,188، 1,211، 0,883 على الترتيب، إلا أن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي خصت العبارة رقم 13 المتعلقة باهتمام إدارة المستشفى بشكل دقيق في تدوين المعلومات عن الحالة الصحية للمرضى في السجلات و الحاسوب، أما العبارة رقم 14 المتعلقة ببعد الاعتمادية فقد وقعت ضمن المجال المتوسط إذ بلغ متوسطها الحسابي 3.21، بانحراف معياري 1.318، أما المتوسط الحسابي العام، الذي قدر ب 3.73 و بانحراف معياري عام بلغ 1.185 فقد وقع ضمن المجال الإيجابي، وبالتالي نستنتج أن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية من ناحية بعد الاعتمادية تؤثر تأثيرا إيجابيا على رضا المريض.

❖ **الفرضية الثالثة:** "تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية، تأثيرا إيجابيا، من ناحية بعد الاستجابة".

❖ **اختبار الفرضية الثالثة:** يعبر الجدول الموالي عن تقييم جودة الخدمة الصحية و تأثيرها على رضا المرضى من خلال بعد الاستجابة.

من خلال الجدول رقم 04 الموضح في الملاحق، اتضح أن العبارات رقم 15، 16، 19 المتعلقة ببعد الاستجابة وقعت ضمن المجال الإيجابي إذ بلغت متوسطاتها الحسابية 3,71، 3,51، 4,45 على التوالي، بانحرافات معيارية قدرت ب 1,172، 1,232، 0,790 على الترتيب، إلا أن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي خصت العبارة رقم 19 المتعلقة بضمن الخدمة الصحية المقدمة، أما العبارات رقم 17، 18 المتعلقة ببعد الاستجابة فقد وقعت ضمن المجال المتوسط إذ بلغت متوسطاتها الحسابية 3,24 و 3,41 على الترتيب، بانحرافات معيارية 1,162 و 1,205 على الترتيب أما المتوسط الحسابي العام، الذي قدر ب 3,66 و بانحراف معياري عام بلغ 1,112 فقد وقع ضمن المجال الإيجابي، وبالتالي نستنتج أن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية من ناحية بعد الاستجابة تؤثر تأثيرا إيجابيا على رضا المريض.

❖ **الفرضية الرابعة:** "تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية، تأثيرا إيجابيا، من ناحية بعد الأمان".

❖ **اختبار الفرضية الرابعة:** يعبر الجدول الموالي عن تقييم جودة الخدمة الصحية و تأثيرها على رضا المرضى من خلال بعد الأمان. من خلال الجدول رقم 05 الموضح في الملاحق، اتضح أن جميع العبارات الخاصة ببعد الأمان (العبارة رقم 20، 21، 22، 23، 24) وقعت ضمن المجال الايجابي إذ بلغت متوسطاتها الحسابية 3,96، 3,86، 3,75، 3,85، 3,74 على التوالي، بانحرافات معيارية قدرت ب 1,076، 1,070، 1,132، 1,193، 0,985 على الترتيب، إلا أن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي خصت العبارة رقم 20 المتعلقة بالشعور بالأمان و الثقة عند التعامل مع العاملين، أما المتوسط الحسابي العام، الذي قدر ب 3,83 و بانحراف معياري عام بلغ 1,091 فقد وقع ضمن المجال الايجابي، وبالتالي نستنتج أن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية من ناحية بعد الأمان تؤثر تأثيرا ايجابيا على رضا المريض.

❖ **الفرضية الخامسة:** " تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية، تأثيرا ايجابيا، من ناحية بعد التعاطف."

❖ **اختبار الفرضية الخامسة:** يعبر الجدول الموالي عن تقييم جودة الخدمة الصحية و تأثيرها على رضا المرضى من خلال بعد التعاطف.

من خلال الجدول رقم 06 الموضح في الملاحق، اتضح أن جميع العبارات الخاصة ببعد التعاطف (العبارة رقم 25، 26، 27، 28، 29) وقعت ضمن المجال الايجابي إذ بلغت متوسطاتها الحسابية 3,89، 3,94، 3,74، 4,24، 3,72 على التوالي، بانحرافات معيارية قدرت ب 1,023، 1,040، 1,064، 0,995، 1,126 على الترتيب، إلا أن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي خصت العبارة رقم 28 المتعلقة بمحادثة المريض باللغة و اللهجة التي يعرفها، أما المتوسط الحسابي العام، الذي قدر ب 3,90 و بانحراف معياري عام بلغ 1,050 فقد وقع ضمن المجال الايجابي، وبالتالي نستنتج أن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة مغنية من ناحية بعد التعاطف تؤثر تأثيرا ايجابيا على رضا المريض.

تم اختبار فرضيات البحث و المتعلقة بجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية العمومية بمدينة مغنية، من ناحية كل معيار من المعايير الخمسة المعتمدة في قياس جودة الخدمة، وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان و التعاطف. وقد تم الاعتماد على تقييم عينة من المرضى المقيمين في خمسة مصالح طبية من خلال تحليل إجابات المرضى و حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية الخاصة بكل عبارة، وهذا المعرفة المتوسط الحسابي العام و الانحراف المعياري العام المتعلق بكل معيار من أجل تحديد درجة تأثيره على رضا المريض.

أفضت المعالجة الإحصائية للبيانات، و التي تمت عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، إلى النتيجة التالية:

✓ صحة جميع الفرضيات، حيث اتضح أن أفراد عينة الدراسة (المرضى) يقيمون الخدمات الصحية المقدمة لهم من ناحية كل معيار من معايير جودة الخدمة، تقييما ايجابيا.

#### 4. خلاصة:

- سعى المهتمون و الباحثون بتحديد أبعاد جودة الخدمة الصحية و التي تعد بمثابة مؤشرات لقياس مستوى جودة الخدمات الصحية، و هذا كله من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية في جميع المؤسسات الصحية باختلاف أنواعها، و لزيادة الوعي بالممارسة الصحيحة لها لتقديم أفضل الخدمات و الحصول على رضا المرضى.

- و يمكن تلخيص النتائج المتوصل إليها انطلاقا من الدراسة الميدانية فيما يلي:
- لا يوجد رضا تام عن دورات المياه و الغذاء المقدم داخل المستشفى.
  - التزام المستشفى بتقديم الخدمة الصحية في مواعيدها المحددة، والمصادقية في ذلك.
  - المستشفى على استعداد دائم للاستجابة لطلبات المرضى، و سرعة الرد على شكاويهم و طلباتهم، كما أن أغلبية المرضى عبروا عن رضاهم التام و المطلق عن ثمن الخدمة الصحية المقدمة،
  - تمتع عمال المستشفى بالمعرفة و المهارة و الخبرة العالية و الأدب يخلق شعور بالأمان لدى المرضى .
  - وجود الروح المرحة و الصداقة في التعامل مع المريض، بالإضافة إلى الاهتمام بانشغالاته كلها عوامل تولد لدى المريض قدرا كبيرا من الرضا و الولاء للمستشفى العمومي.

#### اقتراحات الباحثين:

- تهيئة المستشفيات الحكومية بالأجهزة و المعدات المطلوبة كما و نوعا.
- ضرورة الاهتمام بتوفير الكوادر الطبية في المستشفيات الحكومية.
- توفير التقييم المادي المناسب لجذب هذه الكوادر للعمل في المستشفيات الحكومية.
- الرفع من مستوى أداء العاملين من خلال تكثيف الدورات التكوينية، مع إقامة برامج تدريبية تركز على تنمية مهاراتهم السلوكية في التعامل مع المريض.
- تكوين عمال النظافة و فرض الرقابة عليهم لتحقيق المستوى المطلوب.
- إعادة النظر في الرواتب الممنوحة لعمال قطاع الصحة.
- فرض الرقابة على مدى التزام أفراد الطاقم الطبي و شبه الطبي بالدوام المحدد و بتقديم الخدمات .
- توفير وجبات غذائية ذات جودة عالية تتلاءم مع الحالات المرضية للمرضى، من خلال إشراك الأطباء في تحديد نوعية الوجبات و توفير أخصائي في التغذية.
- التركيز على جانب التعاطف في التعامل مع المريض، حيث أن العناية الشخصية به تولد لديه الرضا و الولاء و الانتماء للمؤسسة التي يعالج فيها.

5. قائمة المراجع:

- جلدة ، س . (2007). إدارة المستشفيات والمراكز الصحية، الأردن ، الطبعة الأولى .الأ {دن : دار الشروق للنشر والتوزيع .
- مخيمر ، ع & ،. الطعامة ، م . (2003). الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات- المفاهيم والتطبيقات . بحوث ودراسات . ، مصر الجديدة ، القاهرة، .: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- المرسوم . 90/124 والمتعلق بتحديد صلاحيات وزير الصحة المؤرخ في 1990/04/30، الجزائر.
- العزاوي، و عبد الوهاب محمد. (2009). إدارة الجودة الشاملة. عمان، الأردن: ، : دار الميسر للنشر و التوزيع والطباعة.
- المتراس، علاء الدين ، أ 8 . (2009). جودة الخدمات الصحية و أثرها في الفاعلية التنظيمية . جامعة الموصل، :رسالة الماجستير غير المنشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد، .
- المرسوم التنفيذي رقم 140-07 المؤرخ في 19 ماي 2007، المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية ومؤسسات الصحة الجوية وتنظيمها وتسييرها . الجزائر.
- المرسوم التنفيذي رقم 97/467 المؤرخ في 1997/12/2 المتعلق بإنشاء المراكز الاستشفائية الجامعية وتنظيمها وتسييرها . الجزائر.
- بجدادة ، ن . (2012). تحديات الإمداد في المؤسسة الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لمغنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان ، جامعة تلمسان
- بن حبيب الله نياز ، ، ع . (2005). جودة الرعاية الصحية ، الأسس النظرية والتطبيق العملي . الرياض ، .الرياض :وزارة الصحة.
- تامر ياسر البكري. (2005). تسويق الخدمات الصحية". عمان الأردن: . عمان الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- عبد العزيز خالد بن سعد . (1997). إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات على القطاع الصحي. المملكة العربية السعودية: العبيكان للنشر و الطباعة.
- نجاة صغيرة. (2011). تقييم جودة الخدمات الصحية، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان ، الجزائر.

جدول رقم (1): أبعاد جودة الخدمة الصحية.

الأمثلة	معايير التقييم	البعد
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ثقة عالية لدى المريض بأن حساباته مالية صحيحة عند مغادرته المستشفى.</li> <li>- الثقة بأن حياته بين أيدي آمنة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دقت السجلات المعتمدة في إدارة المستشفى.</li> <li>- صحة القوائم المالية.</li> <li>- المواعيد الدقيقة في الإجراءات الطبية.</li> </ul>	المعولة (الاعتمادية)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- وصول سيارات الإسعاف خلال دقائق معدودة.</li> <li>- صالة العمليات جاهزة كلياً ولكل العمليات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقدم خدمات علاجية فورية.</li> <li>- الاستجابة لنداءات الطوارئ الخارجية.</li> <li>- العمل على مدار ساعات اليوم.</li> </ul>	الاستجابة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تدريب ومهارة عالية في الأداء.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- سمعت ومكانة المستشفى عالية.</li> <li>- المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والملاك التمريض.</li> </ul>	التأكيد (الثقة)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نظافة العيادة الطبية وكونها ذات مظهر تخصصي</li> <li>- نوعية الطعام المقدمة للراقيدين في المستشفى.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج.</li> <li>- المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة.</li> <li>- أماكن الانتظار والاستقبال المناسبة.</li> </ul>	الملموسية
<ul style="list-style-type: none"> <li>-الإصغاء للمريض وتلبية احتياجاته بروح من الود واللفظ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-وجود الثقة، الاحترام، اللباقة، اللطف، الكياسة، السرية، التفهم، الإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمة الصحية والمستفيدين منها (المريض)</li> </ul>	التعاطف:

المصدر: تامر ياسر البكري: "تسويق الخدمات الصحية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005، ص 213.

الجدول رقم 02 : تقييم جودة الخدمة الصحية و تأثيرها على رضا المريض من خلال بعد الملموسية.

التأثير على رضا المريض	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد جانب الملموسية
ايجابي	1,392	3,66	يتمتع المستشفى بموقع ملائم و يسهل الوصول إليه بسرعة
متوسط	1,367	3,35	توفر في المستشفى كل الأدوية التي يحتاجها المريض
ايجابي	0,874	4,22	يضع المستشفى لوحات و علامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام و الفروع
ايجابي	1,206	3,69	توفر غرف مريحة، نظيفة، مضاءة و دافئة
متوسط	1,332	2,63	يملك المستشفى دورات مياه صحية، نظيفة بما يحقق راحة المرضى
ايجابي	1,152	3,86	يحرص العاملون في المستشفى على درجة عالية من النظافة و حسن المظهر
متوسط	1,126	2,75	يتمتع الغذاء داخل المستشفى بالجودة العالية
ايجابي	1,003	4,09	يحتاج المستشفى إلى أن يحدث من الأجهزة و المعدات و المستلزمات الطبية المستخدمة حالياً

متوسط	1,257	3,40	توفر المستشفى صالات الانتظار بماكل المرافق
ايجابي	1,190	3,52	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم 03 : تقييم جودة الخدمة الصحية و تأثيرها على رضا المريض وفق الاعتمادية

بعد جانب الاعتمادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التأثير على رضا المريض
الالتزام بتقديم الخدمة الصحية في الوقت المحدد و بشكل سريع و دقيق	3,57	1,326	ايجابي
عدم حدوث أخطاء في الفحص أو التشخيص أو العلاج	3,72	1,188	ايجابي
توجد ثقة في الأطباء و الأخصائيين في المستشفى	3,96	1,211	ايجابي
تتم إدارة المستشفى بشكل دقيق في تدوين المعلومات عن الحالة الصحية للمرضى في السجلات و الحاسوب	4,20	0,883	ايجابي
يستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل و استفسارات المرضى	3,21	1,318	متوسط
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3,73	1,185	ايجابي

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم 04 : تقييم جودة الخدمة الصحية و تأثيرها على رضا المريض من خلال بعد الاستجابة.

بعد جانب الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التأثير على رضا المريض
إخبار المريض عن حالته الصحية أولاً بأول	3,71	1,172	ايجابي
الاستعداد الدائم للعاملين في المستشفى لمساعدة الاستجابة لطلبات المرضى	3,51	1,232	ايجابي
سرعة الرد على الشكاوى و استفسارات المرضى	3,24	1,162	متوسط
يغطي المستشفى احتياجات المرضى على مدار الساعة	3,41	1,205	متوسط
تمن الخدمة الصحية المقدمة مناسب	4,45	0,790	ايجابي
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3,66	1,112	ايجابي

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم 05 : تقييم جودة الخدمة الصحية و تأثيرها على رضا المريض وفق بعد الأمان.

التأثير على رضا المريض	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد جانب الأمان
ايجابي	1,076	3,96	الشعور بالأمان و الثقة عند التعامل مع العاملين
ايجابي	1,070	3,86	يتسم سلوك العاملين بالأدب و حسن المعاملة
ايجابي	1,132	3,75	يتمتع العاملون في المستشفى بالمعرفة و المهارة و الخبرة العالية
ايجابي	1,193	3,85	استمرارية متابعة حالة المريض الصحية
ايجابي	0,985	3,74	يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمريض
ايجابي	1,091	3,83	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم 06 : تقييم جودة الخدمة الصحية و تأثيرها على رضا المريض من خلال بعد التعاطف.

التأثير على رضا المريض	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد جانب التعاطف
ايجابي	1,023	3,89	يتم تقدير ظروف المريض و التعاطف معه
ايجابي	1,040	3,94	وجود الروح المرحة و الصداقة في التعامل مع المريض
ايجابي	1,064	3,74	يتم الإصغاء و الاهتمام بانشغالات المريض من قبل العاملين
ايجابي	0,995	4,24	تتم محادثة المريض باللغة و اللهجة التي يعرفها
ايجابي	1,126	3,72	تتم العناية الشخصية بكل مريض في المستشفى
ايجابي	1,050	3,90	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS