



## أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى

(دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي قائلة)

### The effect of quality health services on patient satisfaction (Case study of the hospital Hakim Okbi Guelma)

رجيمي سارة<sup>1\*</sup> ، بوسالم أويوكر<sup>2</sup>

<sup>1</sup> المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، -[s.redjimi@centre-univ-mila.dz](mailto:s.redjimi@centre-univ-mila.dz)

مخبر الدراسات الاقتصادية في المناطق الصناعية والدور الجديد للجامعة

<sup>2</sup> المركز الجامعي نور البشير البيض، [bakeur87@yahoo.fr](mailto:bakeur87@yahoo.fr)

مخبر دراسات استراتيجيات التنويع الاقتصادي من اجل التنمية المستدامة

تاريخ الاستلام: 2022/10/30 تاريخ القبول: 2022/11/19 تاريخ النشر: 2022/12/31

#### ملخص:

هدفت الدراسة للتعرف على جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المرضى بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي، ووزعت استبانة شملت 37 عبارة على 175 مريض، وتم اختبار الفرضيات باستخدام برنامج *SPSS*.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في مؤسسة الحكيم عقي، وأن بعد المموسية له أكبر تأثير على المرضى. كلمات مفتاحية: جودة الخدمات، خدمات صحية، رضا المرضى.

تصنيفات JEL : L15، K32، N7.

**Abstract:**

The study aimed to identify the quality of health services and its impact on patients' satisfaction at the Hospital Al Hakim Okbi. A questionnaire covering 37 terms was distributed to 175 patients. The hypotheses were tested using the SPSS program.

The study concluded that there is a positive correlation between the quality of health services and the satisfaction of patients in the Al Hakim Okbi Foundation, and that the concrete dimension has the greatest impact on patients.

**Keywords:** Quality of service; Health services; Patient satisfaction.

**JEL Classification Codes:** L15, K32, N7.

المؤلف المرسل: رجيبي سارة، الإيميل: [s.redjimi@centre-univ-mila.dz](mailto:s.redjimi@centre-univ-mila.dz)

1 مقدمة:

اهتم بموضوع الجودة العديد من الكتاب والباحثين في مجال العمل الإداري، لأهميتها الكبيرة بالنسبة للإدارة العليا في أي منظمة مهما كانت نوعية نشاطها، لأنها تسعى دائما جاهدة لتحسين مستوى أداءها من حيث تقديم الخدمة من أجل تحقيق التميز في الأداء، ويعتبر موضوع جودة الخدمات الصحية من المواضيع المهمة في السنوات الأخيرة، خاصة بعد الانتقادات الموجهة لقطاع الصحة العمومي وذلك لارتباطها ارتباطا كبيرا بصحة المواطن وتحسين الوضع الصحي والوقاية من بعض الأمراض في المجتمع. وموضوع جودة الخدمات الصحية يركز على تحقيق أكبر مستوى من الجودة في الخدمات الصحية، وذلك بتقديم مستوى متميز من الجودة بما يساير معايير الصحة العالمية، وتسعى المنظمات الصحية إلى تقديم مستوى عالي من الخدمات بالاعتماد على أعلى معايير الجودة لتحقيق مستوى جيد من الخدمات الصحية، لتحقيق رضا جميع المرضى المستفيدين من هذه الخدمات الصحية، لأنه من تحديات الوصول لتقديم خدمات صحية ذات جودة عالية تلبية لحاجات ورغبات المرضى هو مدى إمكانية المنظمة من تحديد الفجوة بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة.

1.1. الإشكالية: تقيس هذه الدراسة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي بولاية قالمة، وهذا ما يستدعي طرح التساؤل الجوهري التالي:

- ما مدى تأثير جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي على رضا المرضى؟

من خلال هذه الإشكالية الرئيسية، يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي ورضا المرضى؟

- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى للمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي؟

2.1. أهمية الدراسة: تكمن أهمية دراستنا من كون أن الجودة تمثل أهم عنصر في المؤسسات الاستشفائية ويلعب دوراً مهماً في عملية تقديم الخدمة خصوصاً فيما يخص صحة المرضى، كما تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية الجودة المرتبطة بتحقيق رضا المرضى وخاصة عندما ترتبط الدراسة مع أحد أهم القطاعات الخدمية وهو القطاع الصحي، كما تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال محاولة تصحيح العناصر السلبية في تقديم الخدمات من أجل تحسين الخدمة الصحية ومساعدة هذه المنظمات على تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية.

3.1. أهداف الدراسة: على ضوء الإشكالية المطروحة، نسعى لتحقيق جملة من الأهداف كما يلي:

- وضع تأصيل نظري لموضوعي جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى؛

- توضيح المقاربة النظرية بين جودة الخدمات الصحية المقدمة ورضا المرضى؛

- تحديد مدى مساهمة جودة الخدمات في تحقيق رضا عملاء الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- المساهمة بمجموعة من النتائج والتوصيات التي تساعد المؤسسات الصحية محل الدراسة بصفة خاصة والمستشفيات بصفة عامة، على تبني المفهوم الجديد للجودة ودورها في تحقيق رضا زبائن الخدمات الصحية المقدمة.

#### 4.1. فرضيات الدراسة: استنادا للإشكالية المطروحة يمكن تقديم الفرضيات التالية:

-الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة طردية بين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الصحية الحكيم عقبي ورضا مرضاها؛

-الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\beta \leq 0.05$  لجودة الخدمات الصحية المقدمة على رضا مرضى مستشفى الحكيم عقبي؛

ويمكن تقسيم هذه الفرضية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبعد الملموسية في مستشفى الحكيم عقبي على رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة؛

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبعد الاعتمادية في مستشفى الحكيم عقبي على رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة؛

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبعد الاستجابة في مستشفى الحكيم عقبي على رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة؛

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبعد الامان في مستشفى الحكيم عقبي على رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة؛

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبعد التعاطف في مستشفى الحكيم عقبي على رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة.

5.1. منهجية الدراسة: نظرا لطبيعة الموضوع سنعمد على المنهج الوصفي التحليلي، فالمنهج الوصفي بتقديم تأصيل نظري لموضوعي جودة الخدمات الصحية ورضا الزبائن،

إضافة إلى تقديم مقاربة نظرية لطبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين، أما المنهج التحليلي من خلال دراسة وتحليل لتأثير جودة الخدمات الصحية على رضا عملاء الخدمات الصحية في مؤسسة الحكيم عقي.

## 2. مراجعة أدبيات الدراسة

### 1.2 مفاهيم حول الخدمات الصحية:

هي مجموعة الأنشطة الغير الملموسة التي تقدم لزبون الخدمات الصحية، والتي تقوم بإشباع حاجاته ورغباته، كما تهدف إلى تحسين الخدمات الصحية وزيادة فرص الشفاء والتقليل من قلق المريض، والتحرر من المرض وتحقيق السلامة الجسمانية والعقلية والاجتماعية... إلخ، والتي يتم الحصول عليها من المنظمات الصحية العامة والخاصة على حد سواء (زكي 1998، ص. 291). والخدمة الصحية مثل باقي الخدمات تتميز باللاملموسية، عدم الانفصال، عدم القابلية للتخزين وعدم التملك. وهي تنقسم إلى ثلاث مستويات هي: الخدمات الصحية الأولية، الخدمات الصحية الثانوية، والخدمات الصحية التخصصية أو المرجعية (سلطاني و يجاوي 2015، ص. 224).

**1.1.2 جودة الخدمات الصحية:** أول من استخدم مفهوم الجودة في مجال الطب هي المرضة البريطانية فلورنس نايتفيل، باستعمالها لمعايير الأداء في عملها ففتح عنه انخفاض في عدد الوفيات (محمد و أحمد 2015، ص. 5).

**2.1.2 تعريف جودة الخدمات الصحية:** عرفتها منظمة الصحة العالمية بأنها: "التوافق مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من المجتمع وبتكلفة مقبولة، بحيث تؤدي إلى إحداث تأثير على نسبة الحالات المرضية، ونسبة الإعاقات والوفيات وسوء التغذية" (وفيق 2006، ص. 6). وهناك ثلاث جوانب للجودة في الخدمات الصحية: الجانب الفني والمتعلق بتطبيق التقنية الطبية، والجانب الإنساني المتعلق بالعلاقات بين الزبون ومقدم الخدمة (النفسية والاجتماعية)، وأخيرا الجانب المتعلق بتحقيق احتياجات

المريض من الكماليات (العزاوي و أبو قاعود 2010، ص. 121). وتوجد وجهات نظر مختلفة لمفهوم جودة الخدمات الصحية، نذكر أهمها (سلطاني و بجياوي 2015، ص. 224):

أ. **الجودة من المنظور المهني الطبي:** هي تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية، ويتحكم في ذلك أخلاقيات ممارسة المهنة، الخبرات والخدمة الصحية المقدمة.

ب. **الجودة من المنظور الإداري:** تعني كيفية استخدام الموارد المتاحة والمتوفرة، والقدرة على جذب المزيد منها لتغطية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة.

ج. **الجودة من المنظور السياسي:** بالنسبة للقيادة العليا في البلاد تمثل مدى رضا المواطن عن أداء قيادته في دعم وتطوير الخدمة الصحية، وكفاءة النظام الصحي.

د. **الجودة من منظور المريض:** تعني طريقة الحصول على الخدمة ونتيجتها النهائية، وهي ذو أهمية بالغة لأن مستوى الجودة يعتمد بشكل كبير على توقعات المريض وتقييمه لها، فجودة الخدمة الصحية هي تلك الدرجة التي يراها المريض في الخدمة الصحية المقدمة إليه وما يمكن أن يفيض عنها تقييما بما هو متوقع.

**3.1.2 أبعاد جودة الخدمات الصحية:** وهي المعايير التي يعتمد عليها المريض في تقييم جودة الخدمات الصحية، ويمكن اعتبارها المقاييس التي تحدد الفجوة بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة (عتيق 2012، ص. 91). وقد تمكن بارسومان وزملائه من صياغة خمسة أبعاد للخدمات، باستخدام أسلوب تحليل العاملين Factor Analysais وأطلق على هذه الأبعاد نموذج Survqual لقياس جودة الخدمة (الشميمري 2001، ص. 281)، واشتملت هذه الأبعاد على:

أ. **الجوانب الملموسة:** وتشير إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد والمتعاملين ومقدمي الخدمات وأدوات ووسائل الاتصال مع المرضى، ففي كثير من الأحيان قد يتم تقييم خدمة من قبل العميل

بالاعتماد على الخصائص الشكلية أو الأساسية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية (الأجهزة، المعدات.. الخ) (بن تريح و معزوزي 2018، ص. 79).

أ. **الاعتمادية:** أي قدرة المنظمة الصحية على تقديم وأداء الخدمة الصحية بالجودة الموعودة للمستفيدين منها في الوقت المحدد وبموثوقية ومطابقة ودقة عالية وبدون أخطاء (يوب و بودبزة 2017، ص. 83).

ب. **الاستجابة:** أي سرعة الإنجاز والقدرة على التعامل الفعال مع الشكاوى والاقتراحات ومستوى المساعدة في تقديم الخدمة. وهي رغبة مقدم الخدمة الصحية في المساعدة وتقديم الخدمات الطبية للمرضى بالوقت المناسب ومراعاته للحالات الصحية واعطاء الأولوية للحالات الطارئة (شبوطي و خليفة 2017، ص. 76).

ج. **الأمان:** ويعنى أن يشعر الفرد أنه دائما تحت مظلة من الرعاية الصحية فيستفيد منها كلما احتاج إليها، ويعني كذلك تقليل مخاطر الإصابة بالعدوى والمضاعفات الجانبية سواء تعلق الامر بمقدم الخدمة أو المستفيد منها (ديون 2012، ص. 219).

د. **التعاطف:** ويشمل كل من تفهم احتياجات المريض، ووضع مصالحه في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين، وملائمة ساعات العمل والوقت المخصص للخدمة المقدمة، والعناية الشخصية بكل مريض وتقدير ظروفه والتعاطف معه، والروح المرحة والصدقة في التعامل مع المريض (بقاش و بلواضح 2019، ص.ص. 154-155).

## 2.2 مفاهيم حول الرضا

1.2.2. **رضا الزبون:** هو انطباع إيجابي أو سلبي مدرك من طرف الزبون الذي ينتج عنه مقارنة الأداء الفعلي للخدمة أو السلعة مع توقعاته (نظام 2010، ص. 24). الرضا هو حالة السرور لدى الكائن العضوي عندما يحقق هدف ميولاته الدافعية السائدة (بضياف 2018، ص. 667). وعرف Vavra الرضا بأنه استجابة العميل العاطفية لتقييمه للفرص بين التوقعات والأداء الفعلي للخدمة (أنساعد 2010، ص.

210). وعرفه Kotler بأنه "إحساس إيجابي أو سلبي يشعر به العميل اتجاه تجربة شراء أو استهلاك معينة، والناجحة عن مقارنته بين توقعاته وأداء المنتج" (Kotler & Dubois 2000, P. 172). كما عرفه Ladwin بأنه "الحالة النفسية الناتجة عن عمليات تقييم مختلفة" (Ladwin 2003, P. 377).

**2.2.2. أبعاد رضا الزبون:** وتشتمل أبعاد رضا الزبائن على ما يلي (حاكم 2008، ص. 13):

أ. الرضا عن الإجراءات وسير المعاملات: وهو الرضا عن انجاز المعاملات دون تأخير وفي الوقت المحدد، وكذا بساطة الإجراءات ووضوحها.

ب. الرضا عن كفاءة العاملين وعن تعاملهم: وهو الرضا عن حسن تعامل الموظفين ولطفهم مع الزبائن والاستجابة لاحتياجاتهم وتقيدهم بالمواعيد وتنفيذهم للمعاملات.

ج. الرضا عن الخدمات المقدمة: وهو الرضا عن مختلف الخدمات المقدمة من طرف المنظمة، من توفير مواقف السيارات، وتوفير اللوحات الإرشادية، توفير المرافق الصحية وقاعات الانتظار... الخ.

**3. الإجراءات المنهجية للدراسة:** فيما يلي سنتطرق للطريقة والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة:

**1.3. عينة الدراسة:** اشتملت الدراسة على عينة من المرضى، والبالغ عددها (175) مريض استفاد من خدمات مستشفى الحكيم عقيي بقلمة خلال ثلاثة أشهر ابتداء من 2020/01/01.

**2.3. متغيرات الدراسة:** اعتمدت الدراسة على متغيرين، جودة الخدمات الصحية كمتغير مستقل، ورضا المرضى كمتغير تابع.

**3.3. طرق جمع البيانات:** اعتمد الباحثان في جمع المعلومات والبيانات على المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمراجع العملية المختلفة، كما تم الحصول على البيانات



الأولية الخاصة بالجانب التطبيقي عن طريق الإستبانة التي تم إعدادها لهذا الغرض خلال ثلاثة أشهر ابتداء من 2020/01/01.

**4.3. أداة الدراسة:** تم الاعتماد على الاستبيان، مع استخدام برنامج الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات والوصول إلى نتائج، وقد تم إعداد استبانة موجهة للمرضى تضم 37 عبارة، وقد تم بناء الاستبانة بالاعتماد على الجانب النظري للدراسة، أما المقابلة فقد تم استخدامها تدعيماً للاستمارة في جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة.

**5.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة:** تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss22)، من أجل دراسة وتحليل النتائج، واستخدم العديد من أساليب التحليل الإحصائي: (التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، معامل الثبات الداخلي ألفا كرونباخ، معامل ارتباط بيرسون، استخدام معامل الانحدار المتعدد).

**6.3. صدق وثبات أداة الدراسة:** اختار الباحثان عدد من المحكمين ذوي الخبرة والتخصص في مجال الإحصاء وإدارة الجودة لعرض الاستبيان عليهم في صورته الأولية قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، للتحقق من وضوح العبارات وصدق محتواها ومدى تناسق العبارات مع محاور الدراسة وأبعادها. وقام الباحثين بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة بالنسبة للمحور الذي تنتمي إليه وبين درجة كل محور بالاستمارة ككل، من أجل معرفة مدى اتساق العبارات وصدقها (صدق الاتساق البنائي)، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (01) والذي يوضح أن درجة قيم معاملات ارتباط كل محور من المحاور بالدرجة الكلية للاستمارة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل، مما يدل على اتساق وصدق عبارات وأبعاد أداة الدراسة وصلاحياتها لعملية التحليل.

ومن أجل التحقق من ثبات الاستبانة تم حساب معامل ألفا كرونباخ ( Cronbach Alpha Coefficient)، والجدول رقم (02) يبين قيمة ألفا كرونباخ حيث بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.96) وهو معامل مرتفع جداً، وبلغت معاملات الثبات (0.93) بالنسبة لجودة الخدمات الصحية، أما رضا المرضى فقد بلغت (0.92)، وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

#### 4. تحليل ومناقشة النتائج:

**1.4. خصائص عينة الدراسة :** للتعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية، قمنا بحساب التكرارات والنسب المئوية وكانت النتائج مثلما يوضحها الجدول رقم (03) الخاص بعينة المرضى المستفيدين من الخدمات الصحية لمستشفى الحكيم عقي يتضح أن (60.57%) من العينة هم إناث في حين بلغت نسبة الذكور (39.42%) وهذا راجع لطبيعة المجتمع المحلي الذي لا يُجذب فيه الرجال استشارة الطبيب في حالة المرض دائماً، أما فيما يخص متغير العمر فإن أكثر أعمار عينة الدراسة محصورة بين (31-40 سنة) سنة بنسبة (42.85%) من عينة الدراسة، في حين قدرت نسبة الأعمار المحصورة بين (18-30 سنة) ب (24%)، لتليها الأعمار المحصورة ما بين (41-50 سنة) و (أكثر من 50 سنة) بنسب (19.42%) و (13.71%) على التوالي ويتضح من هذه النسب أن أغلب المستفيدين من الخدمات الصحية هم شباب، أما فيما يتعلق بمتغير المستوى الدراسي فإن أغلب أفراد عينة المرضى لديهم مستوى ثانوي بنسبة (38.6%) ثم تليها عينة المبحوثين الذين لديهم مستوى تعليمي أقل من المتوسط بنسبة (44%)، وتأتي في الأخير عينة المرضى الذين لديهم مستوى جامعي ودراسات عليا بنسب (14.28%) و (11.42%) على التوالي، وهذا راجع للثقافة الصحية لعينة الدراسة وطبيعة النصائح والارشادات الصحية التي تلقوها.

**2.4. تحليل نتائج أسئلة الاستبانة:** من الجدول رقم (04) الذي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور جودة الخدمات الصحية نجد أن القيمة الإجمالية العامة لفقرات جميع أبعاد متغيرات الدراسة، قد بلغت (2.89) وانحراف معياري قدره (0,994)، يمكن تفسيرها أن أفراد عينة المرضى المستفيدين من الخدمات الصحية ليس لديهم مستوى رضا كافي اتجاه المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي، وإذا لاحظنا المتوسطات الحسابية لعبارات المتغير المستقلة نجد أن أقل القيم سُجلت في العبارات رقم (03)، (05)، (07)، (12)، (22)، والخاصة بدرجة الرضا عن التجهيزات وتوفر الأدوية وتوفر مرافق عامة ونظافة المستشفى وتوفر التخصصات الطبية اللازمة، وهذا ما يُفسر أن أفراد العينة المدروسة غير راضين تماما عن هذه العبارات وعن سياسة المؤسسة في توفير الراحة اللازمة للمرضى والسهر على تلبية حاجيات المرضى، كما نلاحظ أيضا تسجيل متوسطات حسابية متوسطة في كافة العبارات الأخرى، حيث سُجل أكبر متوسط حسابي في العبارة رقم (23) والتي تنص على درجة رضا المرضى عن اللغة المستعملة من طرف الطبيب، وبالرجوع إلى الجدول رقم (05) والذي يوضح المتوسطات الحسابية لكافة أبعاد المحور الثاني والخاص بمسئولية رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى محل الدراسة، نجد أن القيمة الإجمالية العامة لفقرات هذا المحور والتي تبلغ 14 عبارة قد بلغت (2.02) من أصل 5 درجات، أي بنسبة تُقارب (40.4%) من الدرجة القصوى للمقياس، وانحراف معياري يساوي (0,913) مما يبين درجة التجانس العالية في الإجابات، وهذا ما يفسر أن هناك عدم موافقة متوسط عن مستوى جودة الخدمات المقدمة في المستشفى، يؤكد أن أغلبية أفراد عينة الدراسة غير موافقون على أنه هناك جودة في الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية.

**3.4. اختبار فرضيات الدراسة:** استخدمنا أسلوب تحليل الارتباط من أجل معرفة طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، وأسلوب تحليل الانحدار

المتعدد لمعرفة درجة تأثير كل بعد من أبعاد جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى كما يلي:

**1.3.4. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة طردية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى المستفيدين من خدمات مستشفى الحكيم عقي؛ من الجدول رقم (6) نجد أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين قد بلغت (67.3%) وهو ما يُفسر أن هناك علاقة طردية إيجابية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى. وهذا ما يُثبت صحة الفرضية الأولى.

**2.3.4. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:** تُظهر النتائج في الجدول (07) للانحدار البسيط لاختبار تأثير متغير جودة الخدمات الصحية على متغير الرضا حيث بلغت درجة التأثير 0.669 عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني أن جودة الخدمات الصحية يؤثر على متغير الرضا بنسبة 66.9%. كما أن مستوى المعنوية ( $SIG=0.000$ ) أقل من مستوى الدلالة الإحصائي ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني قبول الفرضية التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية المقدمة على رضا مرضى مستشفى الحكيم عقي؛

**3.3.4. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** من خلال الجدول 8 الذي يوضح الانحدار البسيط لبعدها الموسمية على المتغير التابع رضا المرضى يتضح لنا أن هناك علاقة ارتباط وتأثير إيجابية بين بعد الموسمية ورضا المرضى حيث بلغت درجة التأثير 0,758 عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في بعد الموسمية يؤدي إلى زيادة رضا المرضى بنسبة 75.8%، كما أن مستوى المعنوية ( $SIG=0.000$ ) أقل من مستوى الدلالة الإحصائي ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني قبول الفرضية التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها الموسمية على رضا المرضى.

**4.3.4. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:** من خلال الجدول 9 الذي يوضح الانحدار البسيط لبعدها الاعتمادية على المتغير التابع رضا المرضى يتضح لنا أن هناك علاقة ارتباط وتأثير إيجابية بين بعد الاعتمادية ورضا المرضى حيث بلغت درجة التأثير 0,501 عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في بعد الاعتمادية يؤدي إلى زيادة رضا المرضى بنسبة ب50.1%، كما أن مستوى المعنوية ( $SIG=0.000$ ) فهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائي ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني قبول الفرضية التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها الاعتمادية على رضا المرضى.

**5.3.4. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** من خلال الجدول 10 الذي يوضح الانحدار البسيط لبعدها الاستجابة على المتغير التابع رضا المرضى يتضح لنا أن هناك علاقة ارتباط وتأثير إيجابية بين بعد الاستجابة ورضا المرضى حيث بلغت درجة التأثير 0,368 عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في بعد الاستجابة يؤدي إلى زيادة رضا المرضى بنسبة ب36.8%، كما أن مستوى المعنوية ( $SIG=0.000$ ) فهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائي ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني قبول الفرضية التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها الاستجابة على رضا المرضى.

**6.3.4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:** من نتائج الجدول 11 الذي يوضح الانحدار البسيط لبعدها الامان على المتغير التابع رضا المرضى يتضح لنا أن هناك علاقة ارتباط وتأثير إيجابية بين بعد الامان ورضا المرضى حيث بلغت درجة التأثير 0,498 عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في بعد الامان يؤدي إلى زيادة رضا المرضى بنسبة ب49.8% كما أن مستوى المعنوية ( $SIG=0.000$ ) فهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائي ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني

قبول الفرضية التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الامان على رضا المرضى.

**7.3.4. اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:** من نتائج الجدول 11 الذي يوضح الإنحدار البسيط لبعد التعاطف على المتغير التابع رضا المرضى يتضح لنا أن هناك علاقة ارتباط وتأثير إيجابية بين بعد التعاطف ورضا المرضى حيث بلغت درجة التأثير 0,442 عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في بعد التعاطف يؤدي إلى زيادة رضا المرضى بنسبة ب44.2%، كما أن مستوى المعنوية ( $SIG=0.000$ ) فهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائي ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني قبول الفرضية التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف على رضا المرضى.

**5. الخلاصة:** لقد خلصت هذه الدراسة مجموعة من النتائج والتوصيات والتي سنعرضها فيما يلي:

### 1.5. النتائج:

- تبين من خلال دراستنا أن مستوى جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي محل الدراسة كان بشكل عام (متوسط)، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لكافة أبعاد هذا المتغير (2,89)؛
- وتبين من خلال الدراسة الميدانية أن مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي محل الدراسة كان (منخفض)، وهذا بمتوسط حسابي قُدِّر ب (2,02)؛
- ان الواقع الميداني للمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي أثبت أن الدليل المادي في هذه المؤسسة لا يرقى للمستوى المطلوب، حيث بلغ المتوسط العام لفقرات هذا البعد (1.98) هي قيمة تعكس عدم رضا عينة المبحوثين عن العناصر المادية الداعمة لعملية تقديم الخدمات الصحية، وكذا جو المستشفى وبيئة العمل المادية فيه؛

- ان الواقع الميداني للمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي أثبت أن الإهمال الكبير لدقة انجاز الخدمة الصحية ومدى اللوفاء بالالتزامات بالإضافة إلى عدم تقديم هذه الخدمات في الوقت المناسب، حيث بلغ المتوسط العام لفقرات بعد الاعتمادية (2.03) وهي قيمة ضعيفة تعكس استياء المرضى من عدم توفر مؤسسة الحكيم عقبي على سياسة تجعل المريض يعتمد على المؤسسة لتلبية حاجياته الصحية؛

- فيما أثبتت الدراسة أيضاً، أن عينة المرضى المبحوثين في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي عدم رضاهم على بعدي الاستجابة والتعاطف في المؤسسة محل الدراسة، وهو ما تثبته المعدلات العامة للمتوسطات الحسابية لكافة عبارات هاذين البعدين؛

- يلاحظ أيضاً من خلال اختبار العلاقة التآثرية بين أبعاد جودة الخدمات الصحية مجتمعة ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي، أن هذه العلاقة ذات تأثير إيجابي، حيث أن قيمة التأثير بلغت (45.2%) ما يُفسر أن هناك عوامل أخرى مهمة تساهمت بشكل كبير في تحقيق رضا المرضى؛

- كما أثبتت الدراسة من خلال اختبار العلاقة التآثرية بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى أن البعد الخاص باللموسية له أكبر تأثير على رضا المرضى (0.742)، يليه بعد الاعتمادية بتأثير (0.698)، ثم بعد الامان ب (0.601)، ثم بعد التعاطف ب (0.521) وفي المرتبة الأخيرة بعد الاستجابة ب (0.513).

## 2.5. التوصيات:

- توفير بيئة عمل ملائمة من خلال تجهيز المستشفى بأحدث المعدات والتقنيات والخبرات والمؤهلات العلمية والموارد البشرية، والذي من شأنه أن يساهم في تقديم أفضل الخدمات الصحية؛

- العمل على توفير جميع التخصصات الطبية اللازمة في المستشفى، وتوفير مختلف الأدوية والتحليل التي يحتاجها المرضى؛

- الاهتمام بأبعاد جودة الخدمات الصحية لأهميتها البالغة ومن أكثر الطرق نجاعة للحصول على مستوى عال لرضا المرضى، لذا يجب أن تُدرك المؤسسة الاستشفائية ضرورة تبني هذه السياسة وارتباطها بحسن أداء العمل الذي يؤدي بدوره إلى تحقيق جودة في المخرجات الصحية؛

- ينبغي من إدارة المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة والمؤسسات الاستشفائية الجزائرية عموماً متابعة سلوكيات وآراء مرضاهم باستمرار ومعرفة مدى رضاهم عن الخدمات الصحية المدركة من جهة، واخذ آراء المرضى حول مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم من جهة أخرى، من أجل معرفة وتشخيص مواقع الخلل والعمل على معالجتها وتداركها مستقبلاً.

## 7. قائمة المراجع:

- 1) أحمد عبد الرحمن الشميمري، جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية، دورية الإدارة العامة، 2001، المجلد 41، العدد 2، المملكة العربية السعودية.
- 2) حاكم جبوري الخفاجي، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبائن، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الكوفة، 2008، العدد 25، العراق.
- 3) زكي خليل المساعدة، تسويق الخدمات الصحية، دار حامد للنشر، 1998، الأردن.
- 4) عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان،
- 5) محمد نور الطاهر، أحمد عبد القادر، قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 2015، المجلد 11، العدد 4، الأردن.



6) نجم العزاوي، أبو قاعود فراس، أثر توقعات الزبون على أبعاد الخدمة الصحية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 2010، العراق.

7) نظام موسى سويدان، تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه، مجلة جامعة الأزهر، المجلة 13، العدد الأول، 2010، مصر.

8) وفيق حلمي الآغا، الجودة الشاملة وطرق إبداعها بالقطاع الصحي الفلسطيني، المؤتمر العالمي الثاني 2006، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن.

9) P. Kotler, B. Dubois, marketing management, public-union, 12eme edition, Paris, 2000, USA.

10) Richard Ladwin, Le comportement de consommateur et del'acheteur, edition economica, 2003, Paris.

#### 6. ملحق الجداول والأشكال البيانية:

الجدول رقم (01): معاملات ارتباط بيرسون للأبعاد بالدرجة الكلية للاستمارة

المحور	الدرجة الكلية
جودة الخدمات المدركة الفعلية	**0.68
رضا المرضى	**0.72

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

الجدول رقم (02): معامل الثبات ألفا كرونباخ

اسم المتغير	جودة خ الصحية	رضا المرضى	الاستمارة ككل
عدد العبارات	23	14	37
ألفا كرونباخ	0.93	0.92	0.96

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

جدول رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة الخاصة بالمرضى حسب المتغيرات الديمغرافية.

المتغير	البيان	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	69	39.42
	أنثى	106	60.57
العمر	من 18 إلى 30	42	24
	من 31 إلى 40	75	42.85
	من 41 إلى 50	34	19.42
	أكثر من 50 سنة	24	13.71
المستوى الدراسي	متوسط وأقل	53	30.28
	ثانوي	77	44
	جامعي	25	14.28
	دراسات عليا	20	11.42

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

جدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة حول محور جودة الخدمات الصحية

رقم	العبارة	$\bar{X}$	$\sigma$
	الملموسية	1.98	
1	موقع المستشفى ملائم ويمكن الوصول إليه بسهولة.	3.14	1.271
2	تصميم أقسام المستشفى تسهل الوصول للخدمات.	2.96	1.355
3	المستشفى مجهزة بأحدث المعدات والتقنيات الحديثة.	1.94	1.462

1.271	3.04	يتصف موظفو المستشفى بحسن المظهر.	4
1.355	1.42	يتوفر المستشفى على مرافق عامة مريحة ونظيفة (موقف سيارات، كافيتيريا، قاعة الانتظار، دورة مياه).	5
	2.03	الاعتمادية	
1.424	2.06	يحرص العاملون على الإجابة على أسئلتى وحل مشاكلي.	6
1.355	1.86	تتوفر جميع التخصصات الطبية اللازمة في المستشفى.	7
1.121	2.03	يقدم موظفو المستشفى الخدمات للمرضى بشكل سريع	8
0.953	2.98	تؤدي الخدمة حسب المواعيد المعطاة لك	9
1.091	2.08	الاستجابة	
1.271	2.14	استجابة موظفي المستشفى لطلبات المرضى في أي وقت.	10
0.979	2.10	موظفو المستشفى يتقبلون الشكاوى ويعالجونها بسرعة.	11
1.537	1.99	يقوم الفريق الطبي بمهامه في الأوقات المحددة، وبكفاءة	12
0.899	2.21	يلبي موظفو المستشفى حاجاتي بشكل دقيق ودائم.	13
	2.42	الأمان	
0.655	3.31	يشعر المريض بالأمان داخل المستشفى وفي محيطها.	14

1.096	3.28	حسن معاملة المرضى من قبل الطاقم الطبي وشبه الطبي.	15
0.934	2.13	يساهم موظفو المستشفى في بناء سمعة جيدة للمستشفى.	16
0.891	3.01	يتمتع طاقم المؤسسة الاستشفائية بكفاءة عالية.	17
1.392	3.13	يحافظ المستشفى على سرية المعلومات والبيانات.	18
	1.92	التعاطف	
0.815	2.45	يتعاطف موظفو المستشفى مع المرضى ويقدرون ظروفهم.	19
0.752	2.11	وجود الروح المرحية والصدقة في التعامل مع المريض.	20
1.193	2.09	يقدر الموظفون في المستشفى ظروفهم الخاصة.	21
0.892	1.52	أجد في المستشفى الوقت والمكان المناسب لتفريغ أحاسيسي السلبية.	22
1.254	3.99	تم محادثتي باللغة التي أعرفها وأفهمها.	23
0.994	2.89	المتوسط الكلي لمستوى جودة الخدمات الصحية	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

جدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة حول محور رضا المرضى

رقم	العابرة	$\bar{X}$	$\sigma$
1	أوقات عمل المستشفى مناسبة لي.	2.74	0.937
2	أتلقي الخدمة بشكل فوري دون حجز موعد مسبق.	2.68	0.981
3	أشعر بأن العاملين يبحثون عن إرضائي من خلال الأسئلة المستمرة.	2.92	0.612
4	الوقت الذي يقضيه معي الطبيب كافي.	3.01	0.841
5	وقت انتظار نتائج التحاليل والفحوصات مقبول.	3.18	0.763
6	أتلقي شرح كاف لحالي المرضية والخطة العلاجية.	3.16	1.490
7	يتعامل موظفو المستشفى مع الزحام والضوضاء بفعالية.	2.05	0.992
8	يوجد مستوى عالي من النظام داخل المستشفى.	3.24	1.108
9	أشعر أنني تلقيت العلاج المناسب لمرضي ولا حاجة لي لفحوصات أخرى.	2.92	1.017
10	تلتزم إدارة المستشفى بوعدها لي في تقديم الخدمات الصحية والعلاجية وتوفر البيئة الملائمة كما أتوقعها.	2.86	1.197
11	بشكل عام أنا راضي عن خدمات المستشفى.	3.09	0.909
12	أرغب بالاستمرار في تلقي الخدمات في نفس المستشفى.	3.16	1.324
13	أثق بالخدمات التي تقدمها المستشفى.	2.81	0.917
14	تسعى المستشفى لتحسين جودة خدماتها الصحية باستمرار.	2.99	1.319
	المتوسط الكلي لرضا المرضى	2.02	0.913

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

جدول رقم (06): تحليل العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

البيان	معامل الارتباط (R)	مستوى المعنوية SIG
جودة الخدمات	0.673	0.009

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

جدول رقم (07): الانحدار البسيط لاختبار تأثير متغير جودة الخدمات الصحية على

متغير الرضا

النموذج	A	b	Sig
جودة الخدمات الصحية	1,321	0,669	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

جدول رقم (08): الانحدار البسيط لاختبار تأثير بعد الملموسية على متغير الرضا

النموذج	A	b	Sig
الملموسية	1,081	0,758	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

جدول رقم (09): الانحدار البسيط لاختبار تأثير بعد الاعتمادية على متغير الرضا

النموذج	A	b	Sig
الاعتمادية	2,303	0,501	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

جدول رقم (10): الانحدار البسيط لاختبار تأثير بعد الاستجابة على متغير الرضا

النموذج	A	b	Sig
الاستجابة	1,004	0,368	0,023

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

جدول رقم (11): الانحدار البسيط لاختبار تأثير بعد الأمان على متغير الرضا

النموذج	A	b	Sig
الأمان	1,111	0,498	0,005

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

جدول رقم (12): الانحدار البسيط لاختبار تأثير بعد التعاطف على متغير الرضا

النموذج	A	b	Sig
التعاطف	1,015	0,442	0,019

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.