

أثر جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون

دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية EPSP-باب العسة -

**The impact of the quality of health services on customer satisfaction
-Case Study of the Public Corporation for Mobile Health (EPSP)-**أوبختي نصيرة¹، عيسي نبوية²¹المركز الجامعي بمغنية، nassiraoubekhti@yahoo.fr²المركز الجامعي بمغنية، Nab_aici@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2020/10/29

تاريخ القبول: 2020/09/24

تاريخ الاستلام: 2019/09/20

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الجوارية (باب العسة) وأهميتها في تحقيق رضا الزبون حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي اذ قمنا باستخدام أداة الاستبيان لجميع البيانات، و بلغت حجم العينة 60 مريض، و من اجل وصف و اختبار الدراسة اعتمدنا على المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري بهدف الوصول الى دلالات ذات قيمة تدعم هدف دراستنا، و قد توصلنا الى وجود اهتمام من قبل المؤسسة محل الدراسة كما توصلنا الى أن أفراد عينة الدراسة (الزبائن) يقيمون الخدمة الصحية المقدمة لهم من ناحية جميع معايير جودة الخدمة تقييما متوسطا.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الصحية، أبعاد الجودة، رضا الزبون، مؤسسة العمومية الجوارية (باب العسة).

تصنيف JEL: H51. I18

Abstract :

The objective of this study is to understand the role of the quality of the health services of (BAB EL ASSA) and its importance for the satisfaction of the customers, by relying on a descriptive approach analytic using the tool of survey for all data (sample size of 60 patients). The study was based on the arithmetic means, the standard deviation, in order to obtain significant indications in support of the objective of our study: /we noted the interest of the institution studied and the study sample (clients) assessed the health service provided to them based on the average rating of all service quality standards.

Keywords: Quality of Health Services, Quality dimensions, Customer Satisfaction, Public Institution of Neighborhood (BABELASSA).

Jel Classification Codes: H51.I18

المؤلف المرسل: أوبختي نصيرة ، الإيميل: nassiraoubekhti@yahoo.fr

تمهيد:

تعد الخدمات الصحية هدفا من أهداف التنمية الاجتماعية والاقتصادية وخاصة بعد أن أقرت المجموعة الدولية الإعلان العالمي لحقوق الإنسان عام 1948، والذي اعتبر الصحة حقا أساسيا لجميع الأفراد والشعوب.

وبذلك فإن الخدمات الصحية المقدمة للزبائن في المستشفيات والمراكز الصحية و غيرها يمثل أحد أهداف الرعاية الطبية.

إن الزبون و الممثل في المريض أي طالب الخدمة لم يعد يرضى بأي خدمة تقدم له بل أصبح متطلبا و يلح بشدة على أن تكون الخدمة التي يطلبها تقدم له ذات مستوى معين من الجودة. و لقد أصبح مبدأ تحقيق الجودة في المؤسسات الصحية مطلبا أساسيا تحرص عليه جميع الدول و تؤكد عليه توجهات منظمة الصحة العالمية و الجزائر من بين الدول التي تسعى لتحسين و تطوير قطاع الصحة، و كل هذا من أجل ضمان رضا الزبائن (المرضى).

فانصبت جهودها على الاهتمام بالجودة في أداء خدماتها لتقليص الفارق بين أداء الخدمة و تطلعات الزبائن، ولكن في الحقيقة ضبط أداء هذه الخدمة مع توقعات زبائنها أمر صعب و يتطلب البحث بجدية في العوامل التي من شأنها أن تؤثر في رضا الزبون، أي ما يعتمد عليه الزبون في تقييم الخدمة وجودتها.

و من خلال هذه المقدمة يمكن أن تطرح الإشكالية الرئيسية لبحثنا كما يلي: كيف يمكن لجودة الخدمة الصحية أن تساهم في تحقيق رضا الزبون؟

وللإجابة عن الإشكالية يمكن اقتراح الفرضيات التالية:

- تؤثر اعتمادية جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الجوارية، تأثيرا إيجابيا على رضا الزبون.
- تؤثر استجابة جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الجوارية، تأثير إيجابيا على رضا الزبون.
- تؤثر ثقة جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الجوارية، تأثيرا إيجابيا على رضا الزبون.
- تؤثر ملموسية جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة الجوارية، تأثيرا إيجابيا على رضا الزبون.
- يؤثر تعاطف جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية، تأثيرا إيجابيا على رضا الزبون.

-أهمية الدراسة:

- إنه موضوع من المواضيع الحديثة حيث هناك توجه لدراسة تسيير العلاقة مع الزبائن.
- إلقاء الضوء على مستوى الرضا من الخدمات الصحية من خلال استطلاع الآراء والانطباعات الشخصية للمستفيدين من هذه الخدمات.

عنوان المقال: أثر الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة المؤسسة العمومية

للصحة الجوارية EPSP باب العسة.

-المنهج المتبع في الدراسة:

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في الشق النظري للدراسة، و ذلك لوصف و تفسير و تحليل متغيرات الدراسة و الوقوف عليها و هذا باستخلاص الجانب النظري لأهم الدراسات و المقالات و الأطروحات التي تناولت الموضوع، و اعتمدنا في الدراسة الميدانية على المنهج التحليلي الملائم لدراسة الحالة من خلال تحليل نتائج الاستبيان بالإضافة إلى استخدام البرنامج الاحصائي .spss

-الدراسات السابقة:

(1) دراسة عتيق عائشة "2012-2011" بعنوان: "جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية" دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص: تسويق دولي، جامعة تلمسان. تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية ومدى تأثيرها على رضا المريض بالاعتماد على أبعاد جودة الخدمات الصحية.

وتوصلت الدراسة إلى أن المريض راضي على الأبعاد الأربعة " الاعتمادية-الاستجابة-الضمان-التعاطف"، إلا أنه غير راض على بعد الملموسية، مما يستوجب تطوير الخدمات الصحية بما يتناسب مع احتياجات المرضى، وذلك لمواكبة التطور التكنولوجي عن طريق تحسين جانب البعد المادي.

(2) دراسة عياد ليلي "2016-2015" بعنوان: " أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك" دراسة امبريقية على بعض المؤسسات الصحية الاستشفائية بولاية أدرار باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية، و هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة تأثير الخدمة الصحية المقدمة على الرضا عند المريض من خلال استخدام مقياس الخصائص الموضوعية، وباستخدام نموذج المعادلات الهيكلية (البنوية)، أسفرت النتائج العملية لهذه الدراسة على أن لجودة الخدمة الصحية الممثلة بأبعادها، " جودة الطاقم الطبي، جودة الطاقم الشبه طبي، جودة الخدمات الفنية، جودة الخدمات الفندقية، جودة الخدمات الإدارية" أثر ذو دلالة معنوية (0.05) على الرضا بشكل عام عند أفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال نتائج كل من المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الاختلاف، معامل الارتباط لبيرسون، تحليل التباين وبرنامج Amos21 الاحصائي والذي استخدم لمعالجة واستخراج قيم المعادلات الهيكلية وتحليلها.

(3) دراسة بوعجلة خالد "2017-2016" بعنوان: "دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون" دراسة حالة العيادة الصحية الخاصة الونشريس بخميس مليانة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص تسويق، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، هدف هذه الدراسة إلى التركيز على العناصر المكونة لجودة الخدمة الصحية وتهدف إلى دراسة العلاقة بينها وبين تحقيق رضا الزبون "المريض"، حيث تم توزيع 50 استمارة استبيان على عينة عشوائية من زبائن العيادة لإبداء آرائهم حول عبارات متعلقة بأبعاد جودة الخدمات الصحية وعبارات أخرى حول رضاهم العام عن الخدمات المقدمة لهم من العيادة محل الدراسة، و توصلت هذه الدراسة إلى:

وجود ارتباط قوي وطردى بين جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون.

وجود ارتباط بين كل بعد من ابعاد جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون.

(4) دراسة زوزو فاطمة الزهرة "2011-2010" بعنوان: "دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون" دراسة حالة عيادة

الضياء بورقلة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص تسويق خدمي، هدف الدراسة الى الوقوف على مدى الأهمية التي يحظى بها تحسين جودة الخدمة للمؤسسة عينة الدراسة وقياس العلاقة بين جودة الخدمات المؤداة في المؤسسة، عينة الدراسة والأسعار المقابلة لذلك، وقد توصلت الدراسة إلى النتيجة التالية: توجد علاقة طردية بين رضا الزبائن وجودة الخدمات المقدمة أي أنه كلما زادت جودة الخدمات المقدمة يزيد رضا الزبائن والعكس صحيح.

(5) دراسة الدكتور بن عيشي عمار بعنوان: " أبعاد الجودة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون (المرضى) دراسة حالة مستشفيات ولاية بسكرة (الجزائر). مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون (المرضى)، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من: " الفريق الإداري، الفريق الطبي وشبه طبي، الفريق المساعد " والبالغ عددهم 100 فردا وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تتوفر في المستشفيات محل الدراسة على أبعاد جودة الخدمات الصحية، توجد علاقة بين أبعاد جودة الخدمات الصحية وبين تحقيق رضا الزبون (المريض) في المستشفيات محل الدراسة.

1 - عموميات حول جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون:

1-1 - تعريف جودة الخدمات الصحية:

ينظر إلى جودة الخدمات الصحية من الزوايا التالية:¹ الجودة من المنظور المهني الطبي: هي تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية، ويحكم ذلك ثلاث نقاط أساسية هي أخلاقيات الممارسة الصحية، الخبرات ونوعيتها والخدمة الصحية المقدمة، الجودة من منظور المستفيد (الزبون): قد تختلف عن المفهوم المهني بالتركيز على طريقة الحصول على الخدمة ونتيجتها النهائية، وهنا لا يكفي التركيز على فرض التنظيمات وسن التشريعات التي تبني على أسس مهنية أو تنظيمية محددة دون الالتفات إلى حاجة ورغبة وطموح وآمال المستفيد النهائي من كل ذلك.

الجودة الصحية من الناحية الإدارية: وتعني بالدرجة الأساسية كيفية استخدام الموارد المتوفرة والقدرة على جذب مزيد من الموارد لتغطية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة وهذا يشمل ضمناً أهمية تقديم الخدمة المناسبة في الوقت اللازم وبالتكاليف المقبولة، ويقدر الاهتمام بالتكاليف وترشيد الموارد يجب الحرص على ألا يكون ذلك على حساب الجودة في الأداء.

وعرفت الهيئة المشتركة لاعتماد المنظمات الصحية والمعروفة باسمها المختصر (جاكو) بأنها درجة الالتزام بالمعايير المعاصرة المعترف بها على وجه العموم للممارسة الجيدة والنتائج المتوقعة لخدمة محددة أو إجراء تشخيص أو مشكلة طبية.²

من خلال ما سبق نستنتج أن جودة الخدمات الصحية تعني تقديم خدمات صحية أكثر أماناً وأسهل منالاً وأكثر إقناعاً لمقدميها وأكثر إرضاءً للمستفيدين منها بحيث تسعى إلى المحافظة على سلامة وصحة الإنسان الجسمية والعقلية وتحسينها.

2-1 أبعاد جودة الخدمات الصحية:³

هناك الكثير من المراجع التي تناولت أبعاد جودة الخدمات بشكل عام ومنها الأبعاد الطبية ولغايات هذا البحث فقد تم التركيز على الأبعاد التي تناولها "كوتلر"، حيث أكد وجود خمسة أبعاد لجودة الخدمة بشكل عام، وأن المرضى (الزبائن) يعتمدون في تقييمهم للخدمة الصحية المقدمة لهم على أساس مستوى ونوعية الخدمة و معتمدين على نفس الأبعاد الخمسة وهي:⁴

عنوان المقال: أثر الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة المؤسسة العمومية

للصحة الجوارية EPSP باب العسة.

(أ) الملموسية: تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية و البشرية ومواد ومعدات الاتصال. إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بلموسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات و الاتصالات المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية و التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة والمظهر الخارجي للعاملين والترتيبات الداخلية للمنظمة الصحية وغير ذلك.

(ب) الاستجابة: وتعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم. والاستجابة في الخدمات الصحية تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة، كما أن الاستجابة في مجال الخدمات الصحية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها.

(ت) الأمان (الضمان): يقصد به في مجال الخدمات الصحية تأكيد إدارة المنظمة الصحية على الجودة الصحية وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين (أطباء وممرضين وغيرهم) فضلا عن توفير مستلزمات المادية الحديثة في المجال الصحي مما يؤدي إلى تقديم خدمات صحية بجودة مطابقة.

(ث) التعاطف: يشير التعاطف إلى العلاقة والتفاعل بين مراجعي المنظمة الصحية وأعضاء الفريق الصحي والفني والإداري والمحاسبي فيها. ويقصد به وجود الثقة والاحترام واللباقة واللفظ والسرية والتفهم والإصغاء بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها (الزبائن)، إذ تسهم العلاقة الجيدة بين الطرفين إلى إنجاح الخدمة الصحية واستجابة المرضى للتعليمات الصحية، فضلا عن أن التعاطف يضع مصلحة المرضى (الزبائن) في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين في المنظمة الصحية والإصغاء لشكوى المريض (الزبون) وتلبية احتياجاته بروح من الود واللفظ.

(ج) الاعتمادية: 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 أداءه لوظيفته خلال الاستعمال، فهي عبارة عن مقياس منتج أو الخدمة على أداء الوظيفة المطلوبة منه بنجاح في ظروف الاستعمال العادية ولمدة محددة. والجدول رقم (1) يوضح هذه الأبعاد مع عناصر وأمثلة عن تقييم كل بعد من أبعاد الجودة.

الجدول رقم(1): أبعاد جودة الخدمات الصحية.

البعد	أبعاد التقييم	الأمثلة
الملموسية	- الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج. - المنظر الخارجي لمقدمي الخدمة. - أماكن الانتظار لمقدمي الخدمة. - أماكن الانتظار والاستقبال المناسبة.	- نظافة المستشفى. - نوعية الطعام المقدم للراقيدين في المستشفى.
الاستجابة	- تقديم خدمات علاجية فورية. - الاستجابة لنداءات الطوارئ الخارجية. - العمل على مدار ساعات اليوم.	- وصول سيارات الإسعاف خلال دقائق معدودة. - غرفة العمليات جاهزة لكل الحالات.
الأمان	- سمعة ومكانة المستشفى عالية. - المعرفة والمهارات المتميزة للأطباء والطاقم التمريضي. - الصفات الشخصية للعامل.	- المعاملة الطبية للمرضى من قبل الأطباء. - تدريب ومهارة عالية في الأداء.
التعاطف	- اهتمام شخصي بالمريض. - الإصغاء الكامل لشكاوى المريض.	- الممرضة بمخاطبة الأم الحنون للمريض. - النظر للمريض بأنه دائما على حق.

	- تلبية احتياجات المريض بروح من الود واللفظ.	
الاعتمادية	- دقة السجلات المعتمدة في إدارة المستشفى. - المواعيد الدقيقة في الإجراءات الطبية.	- له ثقة بأن حياته بين أيدي أمينة. - ثقة عالية لدى المريض بأن حسابات المالية صحيحة عند مغادرته المستشفى.

المصدر: ثامر ياسر البكري - تسويق الخدمات الصحية، عمان، 2005، ص 213.

3-1 رضا الزبون:

يتفق العديد من الباحثين في إعطاء مفهوم محدد لرضا الزبون حيث أشار كل من: Baston و Hoffman و Puis و Andréas إلى أن الرضا عبارة عن مشاعر تعبر عن السعادة والسرور الناتجين عن مقارنة الزبائن بين الخدمات المقدمة وتوقعاتهم عنها، والرضا يكون في حالة استياء وخيبة أمل عندما يعجز الأداء عن تخطي التوقعات، أما في حالة التطابق بين الأداء والتوقعات فإن الزبون يشعر بالرضا، ويكون في حالة رضا عال عندما يتجاوز الأداء التوقعات مما ينتج ولاء للمؤسسة.⁵

ويعرف أيضا على انه: " انطباع إيجابي أو سلبي مدرك من طرف الزبون الذي ينتج عنه مقارنة الأداء الفعلي للخدمة أو السلعة مع توقعاتهم."⁶

ومن خلال ما تقدم يتضح أن رضا الزبون هو دالة من مستويات التوقعات والأداء المدرك وهناك ثلاث مستويات تتمثل في:

- إذا كانت النتائج أكبر من التوقعات فانه سوف يشعر برضا عالي.
- إذا كانت النتائج تساوي التوقعات فانه سوف يشعر بالرضا.
- إذا كانت النتائج أقل من التوقعات فانه سوف يشعر بعدم الرضا.

2 - دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية EPSP -باب العسة -

2-1 -تقديم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية EPSP-باب العسة -هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالاستقلال المالي. وتوضع تحت وصاية الوالي، شهدت منذ نشأتها عدة مراحل أهمها إعادة الهيكلة في إطار الخريطة الصحية لسنة 2007 كمؤسسة صحية ذات طابع إداري مستقل بصدور المرسوم التنفيذي رقم: 140-07 المؤرخ في 19 ماي 2007. وتتمثل مهامها في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان. وفي هذا الإطار تتولى على الخصوص المهام الآتية:

- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفائي.
- تنفيذ البرامج الوطنية للصحة والسكان.
- ضمان حفظ الصحة والنظافة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.
- يتكفل بالتغطية الصحية لدائرتين هي باب العسة، مرسى بن مهدي.

وتبلغ السعة السريرية 20 سرير. ويضمن 07 مصالح هي كالتالي:⁷

عنوان المقال: أثر الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة المؤسسة العمومية

للصحة الجوارية EPSP باب العسة.

الجدول رقم (02) : المصالح الطبية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

الرقم	المصلحة	الوحدة العلاجية	عدد الأسرة
01	مصلحة علم الأوبئة والوقاية	- البيانات الصحية. - نظافة الوسط الاستشفائي	/
02	مصلحة أمراض النساء والتوليد	- التوليد	10
03	المخبر الرئيسي	- كيمياء حيوية - علم الاحياء الدقيقة. - علم أمراض الدم.	/
04	طب العمل	- المراقبة الطبية لمتسبي الصحة. - المتابعة الدورية لمتسبي الصحة.	/
05	الصيدلية	- تسيير المواد الصيدلانية. - توزيع المواد الصيدلانية.	/
06	التصوير بالأشعة الرئيسي	- الفحص بالأشعة. - جهاز المسح الضوئي scanner.	/
07	الاستعدادات الطبية والجراحية	- استعدادات طبية - استعدادات جراحية.	10

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على القرار الوزاري رقم 52 المؤرخ في 22 مارس 2015 الصادر عن وزارة الصحة والسكان الذي يخص إنشاء وتقسيم المصالح الصحية.

يوضح الجدول السابق المصالح الطبية ومصالح الرعاية الصحية على مستوى المؤسسة العمومية الجوارية باب العسة، والتي ترتبط فيما بينها بشبكة داخلية.

2-2- الطريقة المتبعة في إنجاز الدراسة: من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة الميدانية قمت باختيار عينة عشوائية من زبائن المؤسسة العمومية، وذلك كعينة ممثلة لمجتمع الدراسة الكلي المتمثل في جميع الزبائن (المرضى) مختلف المؤسسات العمومية للوطن، وقد اقتصرت الدراسة على هذه العينة نظرا لمتطلبات الوقت والجهد والتكلفة.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

(1) **مجتمع الدراسة:** تمثل مجتمع هذه الدراسة في زبائن (المرضى) للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية (باب العسة)، وتمثل وحدات هذا المجتمع في كل فرد استفاد أو يستفيد أو يطلب الاستفادة من الخدمات الصحية.

(2) **عينة الدراسة:** تضمنت عينة الدراسة 60 مستجوب زبون، ولم يتم استبعاد أي استمارة استبيان من الاستمارات الموزعة على هذه العينة، وامتدت فترة الدراسة الميدانية محل الدراسة 15 يوماً من 15 إلى 30 ماي من سنة 2019.

ثانياً: متغيرات الدراسة:

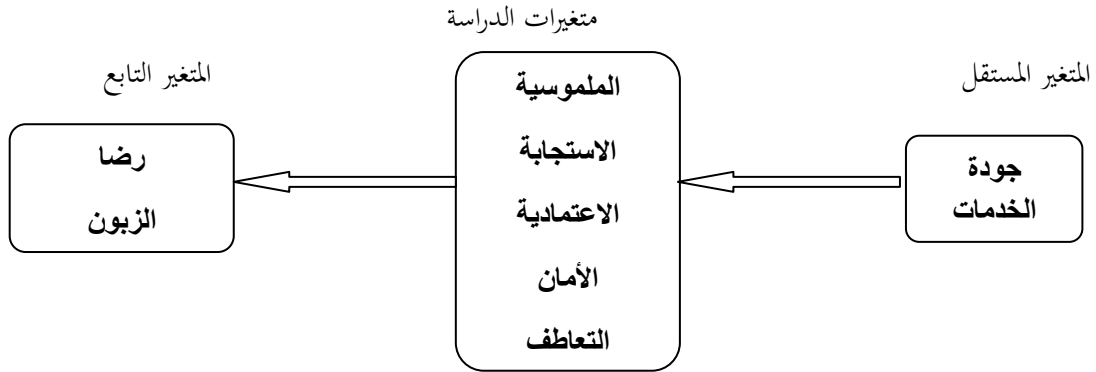
(1) **متغيرات الدراسة:** شملت الدراسة متغيرين هما:

(أ) **المتغير المستقل:** جودة الخدمة الصحية ممثلة بأبعادها الخمسة وهي: (الملموسية - الاستجابة - الاعتمادية - الأمان - التعاطف).

(ب) **المتغير التابع:** يمثل رضا الزبون.

(2) نموذج الدراسة: الشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة كما يلي:

شكل رقم: (01) نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على الدراسات السابقة

ثالثاً: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

الاستبيان: قمت في هذه الدراسة باستخدام طريقة الاستقصاء من خلال الاستبيان في جمع البيانات الأولية، وقد تم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى 3 أقسام بالإضافة إلى صفحة التقديم كما يلي:

الجزء الأول: يتعلق بالخصائص الديمغرافية للعينة: (الجنس - السن - المستوى التعليمي)

الجزء الثاني: يعكس آراء عينة الدراسة حول كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الصحية، ويتضمن 4 عبارات لبعدها الاستجابة، و5 عبارات لكل بعد من أبعاد الجودة المتبقين وهم: (الملموسية - الأمان - التعاطف - الاعتمادية).

ولحساب المدى نضع أدنى قيمة كما يلي: أعلى قيمة تساوي 3 وأدنى قيمة تساوي 1 ونحسب الفرق بينهما نجد 2. وبما أن عدد الفئات الخاصة بالمقياس تساوي 3 وبالتالي طول الفئة تساوي المدى تقسيم عدد الفئات نجد: 3/2 تساوي 0.66.

واعتماداً على هذه القيمة نحدد درجات التقييم كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): فئات ودرجات الموافقة

الصفات	درجات المقياس	درجة الموافقة
[1.66-1]	غير موافق	سلبي
[2.33-1.67]	محايد	متوسطة
[3-2.34]	موافق	إيجابي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

عنوان المقال: أثر الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة المؤسسة العمومية

للصحة الجوارية EPSP باب العسة.

2-3- تحليل الدراسة و اختبار الفرضيات:

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

(1) التمثيل البياني لجنس أفراد العينة:

الجدول رقم(04): جدول الإجابات حول نسب جنس العينة.

الجنس	الذكور	الإناث
التكرار	41	19
النسب المئوية	% 68.34	% 31.66

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول لنسب جنس العينة أن 68.34 % منهم ذكور أما نسبة الإناث 31.66 %.

(2) التمثيل البياني لنسب أعمار العينة:

الجدول رقم(05): جدول الإجابات حول نسب أعمار العينة.

الجنس	أقل من 15 سنة	بين 15 و 39 سنة	بين 40 و 59 سنة	أكثر من 60 سنة
التكرار	03	31	20	06
النسب المئوية	% 5	% 51.66	% 33.34	% 10

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الاستبيان

أعلى نسبة كما نلاحظ من الجدول لنسب أعمار العينة المدروسة هي 51.66% للأفراد المتراوح سنهم بين 15 و 39 سنة وهو ما يدل على أن نسبة كبيرة من هذه الفئة هم الذين يترددون إلى المؤسسة الصحية، تليها نسبة 33.34% للأفراد المتراوح سنهم بين 40 و 59 سنة، وهو دليل واضح على توفير الخدمات الصحية لهذه الفئة المجتمعية الهامة، أما نسبة 10 % للأفراد الأكثر من 60 سنة ونسبة 5 % لفئة اقل من 15 سنة.

(3) التمثيل البياني للمستوى التعليمي:

الجدول رقم(06): جدول الإجابات حول نسب المستوى التعليمي للعينة.

المستوى التعليمي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي
التكرار	11	25	18	6
النسب المئوية	% 18.34	% 41.66	% 30	% 10

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الاستبيان

أعلى نسبة كما نلاحظ في الجدول لنسب المستوى التعليمي للعينة المدروسة هي 41.66 % بالنسبة للمستوى المتوسط، تليها نسبة 30 % الخاصة بالمستوى الثانوي. أما نسبة 18.34 % من هذه الفئة خاصة بالمستوى الابتدائي ونسبة 10 % من الأفراد هم من المستوى الجامعي.

ثانياً: اختبار الفرضيات و الإجابة عن أسئلة الدراسة:

1- اختبار الفرضية الأولى: يعبر الجدول الموالي عن تقييم جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون من خلال الملموسية.

الجدول رقم (07): تقييم جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون من خلال الملموسية.

تحقيق رضا الزبون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد جانب الملموسية
إيجابي	0.673	2.58	1- تتمتع المؤسسة بموقع ملائم يسهل الوصول إليها بسرعة.
متوسط	0.772	2.25	2- الممرات في المؤسسة واسعة ومرمجة وبما يضمن تنقل المرضى دون صعوبة.
إيجابي	0.645	2.58	3- تضع المؤسسة لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة.
متوسط	0.754	2.2	4- يحرص العاملون في المؤسسة على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر.
إيجابي	0.770	2.53	5- تتوفر المؤسسة على صالات انتظار مريحة ودورات مياه نظيفة.
إيجابي	0.722	2.42	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه اتضح أن العبارات رقم: 01، 03، 05 المتعلقة بالبعد الملموسية وقعت ضمن المجال الإيجابي إذ بلغت متوسطاتها الحسابية 2.58، 2.58، 2.53 على التوالي، بانحرافات معيارية قدرت ب: 0.673، 0.645، 0.770 على الترتيب، أما العبارات رقم: 02، 04 المتعلقة ببعدها الملموسية فقد وقعت ضمن المجال المتوسط إذ بلغت متوسطاتها الحسابية 2.25، 2.2 على الترتيب، بانحرافات معيارية قدرت ب: 0.772، 0.754 على الترتيب، أما المتوسط الحسابي العام الذي قدر ب: 2.42 و بانحراف معياري عام بلغ 0.722 فقد وقع ضمن المجال الإيجابي، و بالتالي نستنتج أن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الجوارية من ناحية بعد الملموسية لها دور إيجابي في تحقيق رضا الزبون.

2- اختبار الفرضية الثانية: يعبر الجدول الموالي عن تقييم جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون من خلال الاستجابة.

عنوان المقال: أثر الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة المؤسسة العمومية

للصحة الجوارية EPSP باب العسة.

الجدول رقم (08): تقييم جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون من خلال الاستجابة.

تحقيق رضا الزبون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد جانب الاستجابة
سليبي	0.751	1.66	6-تقوم المؤسسة بإبلاغ الزبون بموعد تقديم الخدمة بدقة.
متوسط	0.615	2.16	7-تقوم المؤسسة بتبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان سرعة وسهولة تقديم الخدمة الصحية.
متوسط	0.736	2	8-يرغب العاملون في المؤسسة الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى.
متوسط	0.869	1.7	9-ينشغل العاملون في المؤسسة بتلبية طلبات المرضى فوراً.
متوسط	0.742	1.88	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه اتضح أن العبارات رقم: 07، 08، 09 المتعلقة بالبعد الاستجابة وقعت ضمن المجال الإيجابي إذ بلغت متوسطاتها الحسابية 2.16، 2، 1.7 على التوالي، بانحرافات معيارية قدرت ب: 0.615، 0.736، 0.869 على الترتيب، أما العبارة رقم: 06 المتعلقة ببعد الاستجابة فقد وقعت ضمن المجال السلبي إذ بلغت متوسطها الحسابي 1.66 ، بانحراف معياري قدرت ب: 0.751 ، أما المتوسط الحسابي العام الذي قدر ب: 1.88 و بانحراف معياري عام بلغ 0.742 فقد وقع ضمن المجال المتوسط، و بالتالي نستنتج أن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الجوارية من ناحية بعد الاستجابة لها دور متوسط في تحقيق رضا الزبون.

3-اختبار الفرضية الثالثة: يعبر الجدول الموالي عن تقييم جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون من خلال الأمان.

الجدول رقم (09): تقييم جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون من خلال الأمان.

تحقيق رضا الزبون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد جانب الأمان
إيجابي	0.403	2.8	10-يشعر الزبون بالأمان عند تعامله مع موظفي المؤسسة.
إيجابي	0.873	2.5	11-يتسم سلوك العاملون في المؤسسة بالأدب وحسن المعاملة مع الزبائن
إيجابي	0.302	2.88	12-تمتاز المؤسسة بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع
متوسط	0.761	1.9	13-يتمتع العاملون في المؤسسة بالمعرفة والمهارة والخبرة الصحية المناسبة.
متوسط	0.791	2.08	14-يتقن الزبائن بخبرات ومؤهلات ومهارات الإطارات والعاملين بالمؤسسة.
إيجابي	0.626	2.43	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه اتضح أن العبارات رقم: 10، 11، 12 المتعلقة بالبعد الأمان وقعت ضمن المجال الإيجابي إذ بلغت متوسطاتها الحسابية 2.8، 2.5، 2.88 على التوالي، بانحرافات معيارية قدرت ب: 0.4.3، 0.873، 0.302 على الترتيب، أما العبارات رقم: 13، 14 المتعلقة ببعده الأمان فقد وقعت ضمن المجال المتوسط إذ بلغت متوسطاتها الحسابية 1.9، 2.08 على الترتيب، بانحرافات معيارية قدرت ب: 0.761، 0.791 على الترتيب، أما المتوسط الحسابي العام الذي قدر ب: 2.43 و بانحراف معياري عام بلغ 0.626 فقد وقع ضمن المجال الإيجابي، و بالتالي نستنتج أن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الجوارية من ناحية بعد الأمان لها دور إيجابي في تحقيق رضا الزبون.

4- اختبار الفرضية الرابعة: يعبر الجدول الموالي عن تقييم جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون من خلال التعاطف.

الجدول رقم (10): تقييم جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون من خلال التعاطف.

بعد جانب التعاطف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تحقيق رضا الزبون
15-يوضح العاملون في المؤسسة للزبائن المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها الزبون	1.67	0.705	متوسط
16-تراعي المؤسسة العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع	2.16	0.879	متوسط
17-يحرص العاملون بالمؤسسة على توفير جو من الصداقة والروح المرحة في التعامل مع الزبائن.	2	0.673	متوسط
18-يتملك العاملون في المؤسسة المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المرضى	1.7	0.719	متوسط
19-تناسب تلاتهم أوقات المعاينة الطبية كافة الزبائن	1.7	0.929	متوسط
المجموع	2.01	0.781	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه اتضح أن العبارات رقم: 15، 16، 17، 18، 19 المتعلقة بالبعد التعاطف وقعت ضمن المجال المتوسط إذ بلغت متوسطاتها الحسابية 1.67، 2.16، 2، 1.7، 1.7 على التوالي، بانحرافات معيارية قدرت ب: 0.705، 0.879، 0.673، 0.719، 0.929 على الترتيب، أما المتوسط الحسابي العام الذي قدر ب: 2.01 و بانحراف معياري عام بلغ 0.781 فقد وقع ضمن المجال المتوسط، و بالتالي نستنتج أن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الجوارية من ناحية بعد التعاطف لها دور متوسط في تحقيق رضا الزبون.

5- اختبار الفرضية الخامسة: يعبر الجدول الموالي عن تقييم جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون من خلال الاعتمادية.

عنوان المقال: أثر الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة المؤسسة العمومية

للصحة الجوارية EPSP باب العسة.

الجدول رقم (11): تقييم جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون من خلال الاعتمادية.

تحقيق رضا الزبون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد جانب الاعتمادية
متوسط	0.857	2.33	20-تحضى المؤسسة بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية.
متوسط	0.683	1.8	21-تحرص المؤسسة على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة.
سليبي	0.783	1.61	22-تستجيب المؤسسة بسرعة لمشاكل واستفسارات المرضى
إيجابي	0.747	2.48	23-تقدم المؤسسة الخدمة الصحية بدرجة عالية من الثقة.
متوسط	0.812	1.81	24-تلتزم المؤسسة بتقديم خدماتها الصحية في المواعيد المحددة
متوسط	0.776	2.00	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه اتضح أن العبارة رقم: 23 المتعلقة بالبعد الاعتمادية وقعت ضمن المجال الإيجابي إذ بلغت متوسطه الحسابي 2.48، بانحرافات معيارية قدرت ب: 0.747، أما العبارات رقم: 20، 21، 24 المتعلقة ببعدها الاعتمادية فقد وقعت ضمن المجال المتوسط إذ بلغت متوسطاتها الحسابية 2.33، 1.82، 1.81 على الترتيب، بانحرافات معيارية قدرت ب: 0.857، 0.683، 0.812 على الترتيب، و العبارة رقم: 22 المتعلقة ببعدها الاعتمادية فقد وقعت ضمن المجال السلبي إذ بلغت متوسطها الحسابي 1.61، بانحرافات معيارية قدرت ب 0.783، أما المتوسط الحسابي العام الذي قدر ب: 2.00 و بانحراف معياري عام بلغ 0.776 فقد وقع ضمن المجال المتوسط، و بالتالي نستنتج أن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الجوارية من ناحية بعد الاعتمادية لها دور متوسط في تحقيق رضا الزبون.

تم في هذا البحث اختبار فرضيات البحث والمتعلقة بدور جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة العمومية الجوارية -باب العسة -من ناحية كل معيار من المعايير الخمسة المعتمدة في قياس جودة الخدمة وهي: الملموسية -الاستجابة -الأمان -التعاطف -الاعتمادية.

وقد تم الاعتماد على تقييم عينة من الزبائن من خلال تحليل إجاباتهم وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بكل عبارة، وهذا لمعرفة المتوسط الحسابي العام، والانحراف المعياري العام المتعلق بكل معيار من اجل تحديد درجة تحقيقه لرضا الزبون، توصلت المعالجة الإحصائية للبيانات والتي تمت بالاعتماد على نتائج SPSS إلى النتيجة التالية:

حيث اتضح أن أفراد عينة الدراسة (الزبائن) يقيمون الخدمة الصحية المقدمة لهم من ناحية كل معيار من معايير جودة الخدمة تقييما متوسطا وذلك بمتوسط حسابي كلي قدر ب: 2.12 و بانحراف معياري كلي قدر ب: 0.729.

الخلاصة:

أعطت المجتمعات الحديثة اهتماما كبيرا بجودة الخدمات الصحية وذلك لارتباطها ارتباطا وثيقا بصحة وحياة الإنسان، كما سعى المهتمون والباحثون في هذا المجال بتحديد أبعاد جودة الخدمة الصحية والتي تعد بمثابة مؤشرات لقياس مستوى جودة الخدمات الصحية. وهذا كله من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية في جميع المؤسسات الصحية باختلاف أنواعها ولزيادة الوعي بالممارسة الصحيحة لها لتقديم أفضل الخدمات والحصول على رضى الزبون.

-نتائج الدراسة:

- تعتبر العوامل الديمغرافية المتمثلة في العمر، الجنس، المستوى التعليمي، عوامل مؤثرة على نسبة رضا الزبائن عن الخدمات الصحية المقدمة له.
- تعتبر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الجوارية من ناحية بعد الملموسية لها دور ايجابي في تحقيق رضا الزبون، كون أن المؤسسة تتموقع جيدا و في مكان مناسب يسهل الوصول اليها بسرعة، خصوصا و أنها محاذية لطريق الوطني. بالإضافة إلى أن المؤسسة تتوفر بشكل متوسط على ممرات واسعة ومريحة وذلك لاحتوائها على عدة مداخل تؤدي إلى مصلحة واحدة.
- ومنه نستنتج أيضا أن اللوحات الإرشادية للمؤسسة تسهل الاتصال مع مقدمي الخدمة سواء في الأقسام أو الفروع، وخاصة بالنسبة لزائري المريض. إضافة إلى أن المؤسسة تسهر على نظافة محيطها الداخلي والخارجي وذلك طيلة أيام الأسبوع خاصة قاعة العلاج، قاعة مصلحة الولادة، مصلحة المراقبة الطبية، بالإضافة إلى نظافة دورات المياه بشكل متوسط.
- وكذلك أن المؤسسة تتوفر على صالات الانتظار مجهزة بأجهزة الكترونية نذكر منها تلفاز رقمي توجيهي متصل بأجهزة أخرى، حيث يعطي رقم المريض الذي سيزور الطبيب من اجل الفحص إضافة إلى ذلك يوجد عامل يقوم بتوجيه المرضى الى المصلحة المراد زيارتها.
- تعتبر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الجوارية من ناحية بعد الإستجابة لها دور متوسط في تحقيق رضا الزبون. كون هناك إغفال المؤسسة العمومية في إبلاغ مواعيد تقديم الخدمة وبالتالي يؤدي إلى نفور الزبائن وذلك راجع لأسباب عديدة نذكر منها: (انقطاع التيار الكهربائي المستمر -غياب طبيب الفحص -تعطل الأجهزة الطبية).
- بالإضافة إلى أن العاملين بالمؤسسة العمومية يعملون بشكل متوسط على تبسيط إجراءات العمل وتسهيل تقديم الخدمة للزبائن لاعتمادهم على الإدارة الالكترونية منها " أجهزة حاسوب متصلة بالشبكات الداخلية INTRANET زائد الشبكة الخارجية INTERNET (اتصالات الجزائر). إضافة إلى أن التعاون مع المرضى يكون بشكل متوسط على حسب طبيعة الطاقم الطبي والشبه الطبي، أما العامل الإداري لا يكون على أتم الاستعداد لاستقبال الزبائن. والعاملون في المؤسسة لا ينشغلون إلا بشكل متوسط في تلبية طلبات المرضى فورا وذلك حسب الطاقم الطبي والشبه الطبي وعلى حسب ظروف الاستعجال.
- تعتبر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الجوارية من ناحية بعد الامان لها دور ايجابي في تحقيق رضا الزبون. وهذا ما يدل على أن المرضى يشعرون بالأمان عند التعامل مع موظفي المؤسسة، بالإضافة إلى أن هناك حسن معاملة الزبائن من قبل الطاقم الطبي والشبه الطبي، وهذا يدل على حضور الجانب الإنساني للعاملين مما يؤدي الى

عنوان المقال: أثر الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة المؤسسة العمومية

للصحة الجوارية EPSP باب العسة.

رضا الزبون وشعوره بالراحة طيلة مدة إقامته في المؤسسة الاستشفائية، وتمتاز المؤسسة بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع.

- والمرضى لا يثقون إلا بشكل متوسط في مهارات عمال شبه الطبي والطبي وذلك راجع إلى قلة التكوين الذي يعتبر السبب الرئيسي لذلك. والزبائن يثقون بشكل متوسط بخبرات ومهارات الإطارات والعاملين وذلك راجع إلى الميكانيات التي تمتلكها المؤسسة من أجهزة طبية وأدوية.

- تعتبر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الجوارية من ناحية بعد التعاطف لها دور متوسط في تحقيق رضا الزبون. هذا ما يدل على أن العاملون بالمؤسسة يعملون بشكل متوسط على راحة الزبون وتبسيط أمور العمل قدر الإمكان، حيث عند وصول الزبون إلى المؤسسة من أجل الفحص يتم توجيهه أولاً إلى طبيب الفحص الذي يقوم بدوره إلى إرشاده لمصلحة الفحص بالأشعة أو إلى المخبر لإجراء الفحوص الطبية وبالتالي يتم تشخيص المرض وتصنيف له الدواء.

بالإضافة إلى أن المؤسسة تتمتع بمحاذاة الطريق المؤدي إلى مرسى بن مهدي أين يتم استقبال جميع أصناف المجتمع ومن جميع الولايات خصوصاً في فصل الاصطيف بخصوص العادات والتقاليد، ثم راجع إلى أن سلوك الطاقم الطبي والشبه الطبي بحيث يحرصون على توفير جو من الصداقة والروح المرحية في التعامل مع الزبائن بشكل متوسط وذلك لطمأنه الزبون نفسياً، وراجع إلى أن الطاقم الطبي والشبه الطبي لا يعمل على راحة المرضى ومحاوله الاهتمام باحتياجاتهم ورغباتهم والعمل على كسبهم الا بشكل متوسط. بالإضافة إلى عدم تلائم أوقات المعاينة الطبية كافة الزبائن الا بشكل متوسط وذلك راجع إلى برامج عمل الأطباء المتخصصين الذي لا يتماشى مع متطلبات الزبائن.

- تعتبر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الجوارية من ناحية بعد الاعتمادية لها دور متوسط في تحقيق رضا الزبون. وهذا ما يدل على أن المؤسسة تحضى بثقة الزبائن من خدماتها الصحية وذلك بشكل متوسط. بالإضافة إلى حرص الطاقم الطبي والشبه الطبي العاملين بالمؤسسة العمومية في تقديم الخدمة الصحية بشكل متوسط للمرة الأولى دون ارتكاب الأخطاء حيث يمكن لطبيب ألا يقدر على تشخيص مرض الزبون. خصوصاً وأن المؤسسة العمومية لا تبدي أي اهتمام بالاستماع لاستفسارات ومشاكل المرضى.

-الثقة هنا موجودة لدى الزبائن في الخدمة الصحية التي تقدمها المؤسسة العمومية ابتداء من مكتب التوجيه والارشاد حتى مصلحة الطبية المراد زيارتها من طرف الزبون. لكن المؤسسة لا تلتزم بتقديم خدماتها الصحية في المواعيد المختلفة وذلك حسب الظروف: (غياب الطبيب - تعطل الأجهزة الطبية) وهذا بشكل متوسط.

الاقتراحات و التوصيات:

- تهيئة المؤسسات العمومية الجوارية بالأجهزة والمعدات المطلوبة كما ونوعاً.
- الرفع من مستوى أداء العاملين من خلال تكثيف الدورات التكوينية، مع إقامة برامج تدريبية تركز على تنمية مهاراتهم السلوكية في التعامل مع الزبون.
- تكوين عمال النظافة وفرض الرقابة عليهم لتحقيق المستوى المطلوب.
- فرض الرقابة على مدى التزام افراد الطاقم الطبي وشبه الطبي بالدوام المحدد وتقديم خدمات ذات جودة عالية.
- التعرف على حاجات الزبون كمنطلق لتحديد مواصفات الخدمة الصحية.

- التركيز على جانب التعاطف في التعامل مع الزبون، حيث أن العناية الشخصية به تولد لديه الرضا والولاء والانتماء للمؤسسة التي يعالج فيها.
 - توفير وجبات غذائية ذات جودة عالية تتلاءم مع الحالات المرضية للزبائن، من خلال اشراك الأطباء في تحديد نوعية الوجبات وتوفير اخصائي في التغذية.
 - توفير خبراء الصيانة لصيانة الأجهزة الطبية.
- زرع الثقة والأمان في نفوس المرضى والمراجعين للعودة الى المؤسسات العمومية بتوفير ما سبق ذكره.

الهوامش والمراجع:

- ¹ عدمان مريزق، واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية: أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص ص 19-23.
- ² صفاء محمد هادي الجزائري واخرون، قياس وتقسيم جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام، البصرة، 2010، ص 14.
- ³ المصدر: ثامر ياسر البكري -تسويق الخدمات الصحية، عمان، 2005، ص 213.
- ⁴ عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق دولي، جامعة تلمسان، 2011-2012، ص ص 91-94.
- ⁵ صالح عمرو كرامة الجريري، أثر التسويق الداخلي وجودة الخدمات في رضا الزبون، أطروحة دكتوراه إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2006، ص 94.
- ⁶ نظام موسى سويدان: " تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه"، مجلة جامعة الأزهر المجلة 13، العدد الأول، مصر، 2010، ص 24.
- ⁷ القرار الوزاري رقم 52 المؤرخ في 22 مارس 2015 الصادر عن وزارة الصحة والسكان الذي يخص إنشاء وتقسيم المصالح الصحية.