



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم تجارية

تخصص: تسويق خدمات

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

بعنوان:

دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض

دراسة ميدانية لعينة من مرضى عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بمدينة الأغواط

الأستاذ المشرف:

- د. زيد الخير ميلود

من إعداد الطالبة:

- طعي راضية

لجنة المناقشة

رئيسا	أ . د. تاوتي عبد العليم.....أستاذ.....
مشرفا	أ . د. زيد الخير ميلود..... أستاذ
ممتحنا	د. قورين خديجة.....أستاذ محاضر " أ ".....

السنة: الجامعية: 2023/2022



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم تجارية

تخصص: تسويق خدمات

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

بعنوان:

دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض

دراسة ميدانية لعينة من مرضى عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بمدينة الأغواط

الأستاذ المشرف:

- د. زيد الخير ميلود

من إعداد الطالبة:

- طعي راضية

لجنة المناقشة

رئيسا	أ . د. تاوتي عبد العليم.....أستاذ.....
مشرفا	أ . د. زيد الخير ميلود..... أستاذ
ممتحنا	د. قورين خديجة.....أستاذ محاضر " أ ".....

السنة: الجامعية: 2023/2022

الإهداء

الحمد لله الذي وفقني لهذا والصلاة والسلام على رسول الله سيد الخلق.

اهدي هذا العمل المتواضع إلى

إلى التي رسمت دربي بدعائها، إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها، إلى بسملة الحياة وسر الوجود غلى نبع الحنان

ونبع العطاء والوجود، إليك يا غاليتي يانبض قلبي إليك يا أمي الحبيبة حفظك الله ورعاك.

إلى من يرتعش قلبي له إلى من علمني أن الأعمال الكبيرة لا تتم إلا بالصبر والعزيمة، إلى من علمني العطاء بدون

انتظار، غلى من أحمل اسمه بإفتخار أبي الغالي أمد الله في عمرك.

إلى جميع إخوتي وسندي "أمنية، دنيا، زهور، جمال، هاجر وبشرى".

دون أن انسى محفزي ومشجعي على الإصرار ومواصلة الطريق "نفسى الغالية".

إلى كتكوتة العائلة إبنت أختي "أنوار- تاتي تا-".

إلى أعز صديقة وأكثر من أخت "إكرام مخلوني".

كما أهدي ثمرة جهدي إلى جميع الأساتذة الذين درسوني وحرسو على نجاحي "أساتذة العلوم التجارية"، خاصتا

إلى أستاذي "زيد الخير ميلود".

إلى جميع طلبة ماستر تسويق خدمات دفعة 2023/2022.

إلى كل من كان لهم أثر في حياتي، وإلى كل من نسيهم قلبي ووسعهم قلبي.

راضية.



الشكر و العرفان

قبل كل شيء احمده الله عز وجل الذي أنعمني بنعمة العلم ووفقني إلى بلوغ هذه الدرجة وأقول "اللهم لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضى".

أتقدم بجزيل الشكر لوالديا

كما أتقدم بشكري وإمتناني لأستاذي "الدكتور زيد الخير ميلود" على قبوله الإشراف على هذا البحث المتواضع وعلى توجيهاته القيمة والإرشادات الصائبة التي لم يبخل عليا بها.

كما اتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى السادة الأساتذة اعضاء لجنة المناقشة الأستاذ "تاوتي عبد العليم" والأستاذة "قورين خديجة" على تفضلهم قبول الإشتراك في مناقشة هذا البحث المتواضع وتقييمه وأشكركم على مجهوداتكم التي بذلتموها معنا في مشوارنا الجامعي.

أشكر كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل البسيط، وأشكر جميع موظفي كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية وإلى جميع موظفي عيادة مركز الأمي للتصوير الطبي بالأغواط.



الفهارس

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	الشكر والعرفان
III	فهرس المحتويات
VII	فهرس الجداول
VIII	فهرس الأشكال
IX	قائمة الملاحق
XI	ملخص الدراسة باللغة العربية
XII	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
أ - ك	مقدمة
الفصل الأول : الاطار المفاهيمي حول جودة الخدمات الصحية ورضا المريض	
02	تمهيد:
03	المبحث الأول: أساسيات حول جودة الخدمات الصحية
03	المطلب الأول: ماهية جودة الخدمات الصحية
06	المطلب الثاني: ابعاد جودة الخدمات الصحية و العوامل المؤثرة فيها
12	المطلب الثالث: خطوات تحقيق جودة الخدمة الصحية و متطلبات تقييمها
15	المطلب الرابع: أساليب قياس جودة الخدمة الصحية
21	المبحث الثاني: أساسيات حول رضا العميل (المريض)

21	المطلب الأول: مفهوم الرضا و رضا المريض و أهميته
24	المطلب الثاني: محددات رضا المريض و سلوكيات رضاهم و عدم رضاهم
31	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في سلوك رضا المريض و ادوات تحسين رضا المريض
37	المطلب الرابع: وسائل قياس مستوى رضا المريض
41	المبحث الثالث: ارتباط جودة الخدمات الصحية بتحقيق رضا المريض
41	المطلب الأول: دراسة العلاقة التفاعلية بين جودة الخدمة و رضا الزبون (المريض)
42	المطلب الثاني: أيهما أسبق رضا الزبون او جودة الخدمة و أهمية دراسة رضا الزبائن عن جودة الخدمة الصحية
44	المطلب الثالث: مداخل تحقيق الرضا و علاقتها بمحددات الجودة/أثر الجودة في تحقيق رضا العميل (المريض)
46	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من مرضى عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بمدينة الأغواط حول دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض	
48	تمهيد
49	المبحث الأول : تقديم عام لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بمدينة الاغواط
49	المطلب الاول: نشأة و تعريف بعيادة مركز الامل للتصوير الطبي
51	المطلب الثاني: النشاطات (الخدمات) التي تقدمها العيادة
52	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للعيادة وشرحه
54	المطلب الرابع : واقع أبعاد جودة الخدمات الصحية لعيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالأغواط

56	المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
56	المطلب الأول : تخطيط الدراسة
60	المطلب الثاني : تصميم وتنفيذ الدراسة
61	المطلب الثالث : صدق و ثبات أداة الدراسة
63	المبحث الثالث : تحليل نتائج المحاور الرئيسية للاستبيان وإختبار الفرضيات
63	المطلب الأول : عرض خصائص عينة الدراسة
67	المطلب الثاني : عرض نتائج متغيرات الدراسة
74	المطلب الثالث : اختبار فرضيات الدراسة
80	خلاصة الفصل
82	الخاتمة
87	قائمة المصادر والمراجع
90	الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
08	مؤشرات تقييم جودة الخدمة الصحية	01
50	طاقم الطبي لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي	02
61	فئات أداة القياس	03
62	معامل الثبات (طريقة معامل ألفا كرونباخ).	04
63	يوضح توزيع العينة حسب نوع الجنس	05
64	يوضح توزيع العينة حسب العمر	06
65	يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	07
66	يوضح توزيع العينة حسب الدخل	08
67	اتجاه عبارات المحور الأول (الاعتمادية)	09
68	اتجاه عبارات المحور الثاني (الاستجابة)	10
69	اتجاه عبارات المحور الثالث (التأكد او الضمان)	11
70	اتجاه عبارات المحور الرابع (التعاطف)	12
71	اتجاه عبارات المحور الخامس (الملموسية)	13
72	اتجاه عبارات المحور السادس (رضا المريض)	14
73	اتجاه محاور الدراسة	15
74	اختبار الفرضية الرئيسة الأولى و فرضياتها الفرعية	16
77	اختبار الفرضية الرئيسة الثانية	17
78	إختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق بين متوسط إجابات أفراد العينة وفقا لمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي)	18

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	نموذج تكاملي لجودة الخدمة الصحية	01
16	نموذج تحليل الفجوات SERVQUAL لقياس جودة الخدمة الصحية	02
20	نموذج لتقييم جودة الخدمة الصحية	03
25	نموذج محددات رضا المريض	04
27	السلوكيات التي يقوم بها المستهلك الصحية (المريض) في حالة شعوره بالرضا عن الخدمة	05
29	سلوك الشكاوي الزبائن (المرضى) "السلوكيات الناجمة على عدم رضا الزبائن (المرضى)	06
34	هرم ماسلو للحاجات	07
36	العوامل المؤثرة في السلوك الشرائي للمستهلك (المريض)	08
38	مقياس المدرج	09
40	(kano' model نموذج كانو)	10
43	يبين كيفية حكم المريض على الخدمات الصحية	11
52	الهيكل التنظيمي لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط	12
57	نموذج الدراسة	13
63	تركيبية عينة الدراسة حسب الجنس	14
64	تركيبية عينة الدراسة حسب العمر	15
65	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	16
66	تركيبية أفراد عينة الدراسة حسب الدخل	17

فهرس الملاحق

الصفحة	قائمة الملاحق	رقم الملاحق
91	إستمارة الإستبيان	01
95	قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان	02
96	مخرجات برنامج spss 21.0 الإختبارات الإحصائية لتباين الأداة بإستخدام معامل الفاكرونباخ	03
97	الملحق رقم(04): مخرجات برنامج spss 21.0 حول خصائص عينة الدراسة	04
99	الإحصائيات الوصفية للعبارات الإستبيان	05
105	إختبار فرضيات الدراسة	06
108	شعار العيادة	07
109	تفريغ الإستبيان	08

ملخص الدراسة

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض للعيادة، وذلك من خلال التطرق إلى مفاهيم العامة لكل من متغيري جودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما.

تمت خذ الدراسة الميدانية بعيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بمدينة الأغواط، تم إستخدام المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة، كما أنه تم توزيع إستمارة الاستبيان على 50 فرد من متعملي العيادة، ولتحليل البيانات المتحصل عليها وإختبار صحة الفرضيات تم الإستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS ، وهذا بإستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من بينها إختبارات الثبات، أسلوب الإنحدار الخطي المتعدد، إختبار T وايضا تحليل التباين أحادي الطرف.

وقد توصلت الدراسة في الأخير إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود دور لجودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض من خلال أجهادها الخمسة (الإعتمادية، الإستجابة، التأكيد/الضمان، التعاطف والملموسية)، والتي بدورها تقوم بمساعدة المرضى في تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة.

كما تم تقديم جملة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في مساعدة عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بمدينة الأغواط على تنمية جودة الخدمات الصحية لديها من أجل تحقيق رضا المرضى.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الصحية، أبعاد جودة الخدمات الصحية، رضا المريض، عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالأغواط.

Abstract:

This study aimed to know the role of health services quality in achieving patient satisfaction for the clinic, by addressing the general concepts of both the variables of health services quality and patient satisfaction and the interdependence between them.

The field study was taken at the clinic of Al-Amal Medical Imaging Center in Laghouat, the descriptive approach and the case study approach were used, and the questionnaire form was distributed to 50 individuals from the clinic's customers, and to analyze the data obtained and test the validity of the hypotheses, the statistical package for social sciences SPSS program was used, using a set of statistical methods, including stability tests, multiple linear regression method, T test and also one-sided variance analysis.

Finally, the study reached a set of results, the most important of which is the existence of a role for the quality of health services in achieving patient satisfaction through its five goals (reliability, response, assurance/assurance, empathy and tangible), which in turn helps patients in assessing the quality of health services provided.

A number of recommendations were also made that could contribute to helping the clinic of the Al-Amal Medical Imaging Center in Laghouat to develop the quality of health services in order to achieve patient satisfaction.

Keywords: Quality of health services, dimensions of quality of health services, patient satisfaction, clinic of Al-Amal Medical Imaging Center in Laghouat.

مقدمة

لقد اهتمت معظم دول العالم بالخدمات بشتى أنواعها، لكونها تساهم و تسهل حياة المواطنين و لعل الخدمة الصحية واحدة من ابرز الخدمات التي ازدادت الحاجة اليها، إذ ان الصحة من الخدمات الحساسة سعت الدول الى العمل على التحسن المستمر لها من بين تلك الدول الجزائر التي شهد قطاع خدماتها الصحية بعض التطورات الصحية، كما أنه ظهر مفهوم الجودة في هذا القطاع لتحقيق أعلى مستويات من الخدمات الصحية، اذ ان الجودة اصبحت مطلب مهم في قطاع الخدمات الصحية و هذا ناتج عن الصعوبات التي واجهت سواء المستشفيات الحكومية او الخاصة في تحقيق التوازن بين سلبية الاداء و متطلبات الخدمات الطبية البشرية منها و المادية.

تعد المؤسسات الصحية محور الاساسي لنظام جودة الخدمات الصحية، و المكان الصحيح لتوصيل الخدمة الصحية للمريض، كما ان المؤسسات الصحية تعمل على تحديد مفهوم الجودة و وضع اجراءات اللازمة لتلبية احتياجات متلقي الخدمة (المريض) و اشباع رغباتهم مع التحسين المستمر و المنتظم لها و هذا لرفع من كفاءات الاداء داخل المؤسسات الصحية.

الامر الاساسي الذي تقوم به أي مؤسسة صحية هي معرفة ادراكات و توقعات المرضى لما تقدمه من خدمات و السعي من أجل توفيرها و العمل على تحسين مستوى الادراك لأنه أصبح مهما تقييم ادراكات المرضى لجودة الخدمات الصحية، و هذا راجع لمعرفة حاجاتهم و رغباتهم و توفيرها و محاولة اشباعها و هذا الاخير يؤدي الى رضا المريض عن الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة الصحية.

بناء على ما سبق سنحاول دراسة الواقع العلمي للمفاهيم النظرية التي سيتم التطرق لها من خلال الدراسة الميدانية ملدى تبني المفاهيم الخاصة بجودة الخدمات الصحية و دوره في تحقيق رضا المرضى بعيادة مركز الامل للتصوير الطبي في ظل التطور الحاصل في مجال الخدمات الصحية في العالم و نقصها في الجزائر خاصة في الاغواط، لذا سنحاول ان نعرض واقع جودة الخدمات الصحية و دورها في تحقيق رضا المريض لدى عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط .

اولا: الاشكالية

يمكن طرح الاشكالية الرئيسية لموضوع الدراسة على النحو التالي:

- فيما يتمثل دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض؟ و كيف يتجسد ذلك في عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط؟

من خلال الاشكالية الرئيسية يمكن تقديم التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بجودة الخدمات الصحية و ماذا يعني رضا المريض في المؤسسة؟ و ما هي العلاقة بينهما؟
- ما هو دور جودة الخدمات الصحية لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط في تحقيق رضا المريض؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

- لمعالجة الاسئلة السابقة قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات على النحو التالي:
- يمكن لأساليب جودة الخدمات الصحية الفعالة تحقيق رضا المريض بنجاح
- يوجد دور ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض بعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى دلالة 5%.

ثالثا: اهمية الدراسة

- تكمن اهمية البحث من خلال دراسة لموضوع جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية اذ انه يعتبر أمر حسان في المجتمع و أي خطأ يؤدي الى الهلاك
- أيضا تنبثق اهمية الدراسة حول قيام المؤسسات الصحية بتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين منها (المرضى) بالإضافة الى معرفة آراء و اقتراحات المرضى من الخدمات المقدمة من أجل تقديمها لهم و هذا يؤدي الى ارضائهم و كسب ولائهم للمؤسسة، فعلى المؤسسة تقديم خدمات بجودة عالية و متميزة
- تبرز أهمية الدراسة من خلال الدور الاساسي الذي تلعبه جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض للمؤسسة الصحية و جعلها تخطى بتفضيل المرضى

رابعا: اهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة الى محاولة معرفة واقع دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط
- محاولة تقديم الاطار المفاهيمي لجودة الخدمات الصحية و ابعاد جودة الخدمات الصحية و كذا رضا المريض للمؤسسة الصحية
- السعي الى تقديم نتائج و توصيات تساعد عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط في تحقيق رضا المريض

خامسا: دوافع اختيار الموضوع

- يعتبر الموضوع ضمن مجال التخصص
- الرغبة الشخصية لدراسة الموضوع و اثناء معلوماتنا حول موضوع الدراسة
- المساهمة في اثناء هذا الموضوع من المواضيع التسويقية و تزويد الباحثين بمرجع اضافي في مجال البحث العلمي

سادسا: حدود الدراسة

الحدود الزمنية: كانت الحدود الزمني لدراسة خلال الفترة الممتدة من ديسمبر 2022 الى غاية جوان 2023

الحدود المكانية: تم اختيار عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط كحيز للدراسة لإسقاط الدراسة النظرية على واقع العيادة

الحدود البشرية: أنجزت هذه الدراسة الميدانية على عينة من زبائن (المرضى) لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط

الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة متغيرين: جودة الخدمات الصحية كمتغير مستقل و رضا المريض كمتغير تابع

سابعا: صعوبات الدراسة

- لا يخلو اي موضوع بحث من الصعوبات، و هنا سنذكر مجموعة من الصعوبات التي واجهتنا في هذه الدراسة:
- صعوبة جمع المراجع و خاصة المراجع ذات صلة بموضوع رضا المريض
 - قلة المعلومات الميدانية بالعيادة
 - عدم جدية بعض المرضى في الاجابة على أسئلة الاستبيان و نقص ثقافة البحث العلمي لديهم
 - عدم جدية الموظفين بالعيادة و الاهتمام بي و مراعاة مطالي
 - عدم اهتمام الاطار الطبي بدراسة نقص فهم المعنى الحقيقي للتسويق داخل العيادة

ثامنا: منهج الدراسة

الجانب النظري: سيتم استخدام في هذا الجانب منهجين الوصفي و التحليلي بهدف عرض أهم المفاهيم و المبادئ النظرية التي لها علاقة بجودة الخدمات الصحية و كذا برضا المريض و تحليل العلاقة بينهما من الناحية النظرية

الجانب التطبيقي: سيتم استخدام منهج دراسة حالة بهدف محاولة اسقاط المفاهيم النظرية على المؤسسة محل الدراسة و هي عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط، مع الاستعانة بالأدوات الاحصائية (SPSS21،Exel) قصد تفرغ المعطيات و تحليل النتائج المتوصل اليها للوصول إلى التوصيات و الاقتراحات الضرورية

تاسعا: أدوات الدراسة

تتمثل اهم الادوات فيما يلي:

الدراسة النظرية: تم الاعتماد في دراستنا على البحث المكتبي أي استعمال بعض المصادر العربية و الاجنبية في اطار موضوعنا و كذا استعملنا شبكة الانترنت في تنزيل بعض الدراسات السابقة

الدراسات الميدانية: تم الاعتماد في دراستنا على المعلومات التي قدمها طبيب العيادة عن طريق مقابلة شخصية، هذا الى جانب الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من المرضى بعد عرضه على مجموعة من الاساتذة المحكمين

عاشرا: الدراسات السابقة

من خلال البحث المكتبي و شبكة الانترنت تم التحصل على مجموعة من الدراسات السابقة حول الموضوع المدروس و التي تم الاستعانة بها في بناء الاطار النظري و بناء فقرات الاستبيان، كما أن تلك الدراسات تناولت متغيرات الدراسة ل حسب طبيعة تلك الدراسة، هناك دراسات جمعت بين متغيرات دراستنا و هناك دراسات لم تجمع بين متغيرات دراستنا، و فيما يلي نقوم بعرض بعض تلك الدراسات:

- عامر هوارى، "محددات رضا الزبون في بيئة الاعمال الالكترونية اقتراح نموذج للقياس في قطاع الخدمات في الجزائر"، رسابة دكتوراه، جامعة عمار ثليجي الاغواط، الجزائر، 2017-2018.

هدفت هذه الدراسة الى وضع نموذج تفسير محددات الرئيسية لرضا الزبائن و يكون بمثابة أداة لقياسها من خلال دراسة رضا الزبون في بيئة الاعمال الالكترونية بتحديد العوامل المشكلة للرضا لدى الزبون الجزائري و القيام بدراسة على مجموعة من مستخدمي الانترنت في الجزائر، يتوزعون عبر كامل ولايات الوطن عن طريق استبيان الكتروني وزع بطريقة كرة الثلج و من خلال تحليل الكمي باستخدام التحليل العملي الاستكشافي لتحديد العوامل الرئيسية، و من ثم وضع النموذج الافتراضي ليتم بعدها اختبار صحة هذا النموذج من خلال استعمال التحليل العملي التوليدي من الدرجة الاولى و الثانية و كذا اسلوب تحليل المسار بتبني منهجية النمذجة بالمعادلة البنائية عن طريق مجموعة من الحزم الاحصائية (SPSS.AMOS.SEM.584) استجابة لفئات مختلفة من مستخدمي الانترنت، خلصت الدراسة الى جملة من النتائج المتعلقة بالمحددات الرئيسية لرضا الزبائن في بيئة الاعمال الالكترونية حيث تم اختبار فرضيات الدراسة و وضع نموذج افتراضي لمحددات رضا الزبائن في بيئة الاعمال الالكترونية في الجزائر.

تم التوصل الى ان هناك ثلاث ابعاد رئيسية تحدد رضا لدى الزبون الجزائري في بيئة الاعمال الالكترونية تتمثل في البعد الامني (أمن المعلومات و الخصوصية) و البعد التفاعلي (خدمة الزبون، تسهيلات الاستخدام، و واجهة الموقع) و كذا البعد المادي (وسائل الدفع الالكترونية، الميزات التجارية و الملموسة)

عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات عينة دراسة حول الاسئلة المطروحة فيها تعزى عامل: الجنس، المستوى التعليمي، كفاءة استخدام المعلوماتية. و أهم اختلاف بين هذه الدراسة و موضوع بحثنا هو ان رضا المريض للعيادة ثم دراسة متغير آخر و هو جودة الخدمات الصحية، بالإضافة الى اختلاف مؤسسة دراسة الحالة.

- زينب المهداوي و عبد القادر البودي، "اثر ادارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات: دراسة المؤسسة الاستشفائية تراي بوجمة، محلة مجاميع المعرفة، المجلد 03، العدد 02، المركز الجامعي، بشار-الجزائر"، 2017.

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير تطبيق ادارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية حيث ان هذه الاخيرة تعتبر من أهم الخدمات التي تؤدي بتنمية المجتمع، و هذا ما جعلنا في حاجة ماسة الى التوجه نحو ادارة نظام الجودة الشاملة، حتى تضمن استمراريتها و قدرتها على مواجهة التحديات العالمية ذلك ان ادارة الجودة الشاملة قد اثبتت نتائجها الايجابية في تحقيق المركز التنافسي لعدد من المؤسسات و قد اثبتت تجارب بعض الدول التي طبقت نظام ادارة الجودة الشاملة في مستشفيات ان هذا النظام يمكن ان يساعد و بشكل منظم المؤسسات الاستشفائية على احداث عملية التغيير و التطوير في نظامها فهو يعني بالمؤسسة الاستشفائية كنظام اجتماعي متكامل يؤثر بعضه في بعض، لا كأجزاء و مجموعات متناثرة.

و أهم اختلاف بين هذه الدراسة موضوع بحثنا هو ان جودة الخدمات الصحية ثم دراستها مع متغير آخر و هو رضا المريض، بالإضافة الى اختلاف مؤسس دراسة الحالة.

- ماضي بلقاسم و عفاف بلعرج، تقييم جودة الخدمات الصحية و قياس رضا المريض، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، مجلد15، العدد31، جامعة الحاج لخضر، باتنة-الجزائر، 2014.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية المتخصصة عبد الله نواوية لولاية عنابة (دائرة البوني) و مدى رضا المرضى، بالاعتماد على أبعاد الخدمات الصحية يتكون مجتمع الدراسة من جميع المرضى الذين يعالجون في المؤسسة الاستشفائية، و استندت الدراسة على آرائهم و وجهات نظرهم على طريق استبيان على مجموعة من المرضى يتراوح عددهم 90 شخص و تم توزيع أفراد العينة حسب متغير السن، المستوى التعليمي، نوع الضمان الاجتماعي، و حسب مدة الإقامة. و كخلاصة للنتائج تم التوصل الى ان المستشفى يمتلك قوة داخلية متكاملة جزئياً و تتمثل في المهارات الموجودة لدى الاطباء المتخصصين و الفريق المساعدة لكن هذا الاخير له نقائص من ناحية بعدي التعاطف و الملموسة و خلصت.

و أهم اختلاف بين هذه الدراسة و موضوع بحثنا هو ربط جودة الخدمات الصحية بتحقيق رضا المريض للعيادة بالإضافة الى اختلاف مؤسسة دراسة الحالة.

- احمد خليفة مُحمَّد الدبلاج، "جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي من وجهة نظر متلقي الخدمة"، مذكرة ماجستير. ادارة عامة، جامعة آل البيت كلية المال و الاعمال، 2014-2015.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على جودة الخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، و تكون مجتمع الدراسة من المرضى و المراجعين في أقسام (الاسعاف، الطوارئ، العيادات الخارجية، الباطني و الجراحة) و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات تم اختيار عينة ميسرة بحيث تم توزيع 140 استبانة.

و توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج و هي: أن ادارة مستشفى الملك عبد الله الجامعي تقدم نفس المستوى من جودة الخدمة الصحية لمتلقي الخدمة سواء كانت لمرة واحدة او لعدة مرات حيث تبين عدم وجود فروق تعزى لهذا المتغير، و ان الذكور و الاناث يتلقون نفس المستوى من الخدمة الصحية تبين عدم وجود فروق تعزى لهذا المتغير، و ان أقسام المشفى المختلفة لا تختلف فيما بينها بتقديم الخدمة الصحية من خلال الاستجابة و التعاطف لكنها لا تختلف فيما بينها بتقديم الخدمة من خلال قنوات الاعتمادية الامان و الملموسة بحيث تميز قسم العيادات الخارجية بهذه الخدمات و تعمل ادارة مستشفى الملك عبد الله الجامعي على تحسين جودة من خلال قنوات عديدة حيث تبين ان جودة الخدمات الصحية قد تحققت بدرجة مرتفعة.

و قدمت هذه الدراسة عددا من التوصيات من بينها ضرورة قيام ادارة المستشفى تبين برامج محددة لتحسين جودة الخدمات الصحية، و أن على ادارة مستشفى الملك عبد الله الجامعي المحافظة على مستوى جودة الخدمة التي يقدمها تبعا لأبعاد الجودة و كذلك رفع مستواها.

و أهم اختلاف بين هذه الدراسة و موضوع بحثنا هو ان رضا المريض للعيادة ثم دراسة مع متغير آخر هو جودة الخدمات الصحية، بالإضافة الى اختلاف مؤسسة الدراسة.

- علي عبد الجليل علي الغزالي، "جودة الخدمات الصحية و علاقتها برضا المرضى: دراسة ميدانية على المستشفيات العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي"، مذكرة ماجستير تخصص ادارة اعمال، جامعة بنغازي، كلية الاقتصاد، بنغازي، 2014.

هدفت هذه الدراسة الى تحديد العلاقة بين جودة الخدمات الصحية و رضا المرضى داخل المستشفيات الواقعة داخل مدينة بنغازي و تكون مجتمع الدراسة من جميع مرضى النزلاء بالمستشفيات العامة الواقعة داخل بنغازي و البالغ عددهم (6272) مريضا و قد تم اختيار عينة عشوائية نسبية تكونت من (364) مريضا، و استخدمت استمارة الاستبيان لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، و قد وزعت (364) استمارة، و استلم (360) استمارة.

و لتحليل بيانات الدراسة و تحقيق اهدافها تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لحساب مقاييس الاحصاء الوصفي كالتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و النسب المئوية و التكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة، كما تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتوضيح العلاقة بين المتغيرات المستقلة و التابعة، بالإضافة الى استخدام اختبار (T) و ذلك من أجل التحقق من تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي. و توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، كان أهمها ما يلي:

1. ان الاطباء كانوا أكثر كفاءة و مهار و يزودون مرضاهم بكمية معلومات ذات جودة و يتيحون اوقاتهم لسماع رضاهم و يتميزون بأسلوب جيد و سرعة في التجاوب على استفسارات المرضى أكثر مما يقوم به الممرضين اتجاه مرضاهم

2. ان هناك قصور فيما يخص الخصائص الفندقية للمستشفيات قيد الدراسة بما يتعلق بتجهيزات الغرف و كمية وجود الطعام المقدم للمرضى داخل هذه المستشفيات
3. أنه على الرغم من أن الادوية و المستلزمات الطبية و أجهزة الاشعة و التحاليل الطبية كانت داخل المستشفيات الا أنه هناك قصور في توفيرها بالكميات المطلوبة.
4. ان هناك قصور او تدني في جودة الخدمة الصحية المقدمة للمرضى داخل المستشفيات العامة الواقعة داخل مدينة بنغازي فيما يتعلق بخدمات التعقيم و عن جودة و كمية الطعام المقدم للمرضى داخل هذه المستشفيات.

و من خلال ما سبق ذكره من نتائج، يمكن تقديم بعض التوصيات و هي:

1. توفير الممرضين و المدرسين و اصحاب الخبرة بالإضافة الى ضرورة ترسيخ ثقافة الجودة لدى الطاقم الطبي من خلال برامج توعية و توفير دورات تدريبية كافية للعاملين كل في مجال من اجل تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة
 2. ضرورة الاهتمام بنوعية و كمية الطعام المقدمة في المستشفيات عن طريق الرقابة من قبل ادارات هذه المستشفيات على الاطعمة المقدمة للمرضى، او ان تلجأ المستشفيات الى التعاقد مع مطاعم موثوق بها من الناحية الصحية لتوفير الطعام بالكميات و النوعيات المناسبة.
 3. ضرورة الاهتمام بمعايير جودة الخدمات الصحية في المستشفيات و النظر اليها على انها نظام متكامل من الخدمات عن طريق نشر ثقافة الجودة في المشفى، مع التشديد على اهمية قيام المستشفيات من فترة لأخرى بإجراء بحوث لقياس رضا المستفيد من خدماتها.
- و أهم اختلاف بين هذه الدراسة و موضوع بحثنا هو ربط جودة الخدمات الصحية بتحقيق رضا المريض للعيادة، بالإضافة الى اختلاف دراسة الحالة.

- **Ali mohammed Mosadeghrad, healthcare service quality ; towards a broad defination, vol26, N3, Emerald Group Publishing limited, Tahrán-Iran, 2011.**

تهدف هذه الدراسة الى تحديد جودة الرعاية الصحية لتشمل احتياجات و توقعات اصحاب المصلحة في الرعاية الصحية لان جودة الرعاية الصحية لها تعريفات مختلفة للعملاء و المهنيين و المديرين صانعي البوسي و الدافعين.

تمثل هذه الدراسة جهداً استكشافياً لفهم جودة الرعاية الصحية في السياق الايراني تم اجراء مقابلات فردية و جماعية مركزة معمقة مع اصحاب المصلحة الرئيسيين في مجال الرعاية الصحية.

نتائج الدراسة: تعرف الرعاية الصحية الجيدة بانها "اسعاد المريض باستمرار من خلال توفير خدمات رعاية صحية فعالة وفقاً لأحداث الارشادات و المعايير السريرية، و التي تلبي احتياجات المريض و ترضي مقدمي

الخدمات، تتضمن التعريفات جودة الرعاية الصحية المشتركة بين جميع أصحاب المصلحة تقديم رعاية فعالة تساهم في رفاهية المريض و رضاه، تساعد هذه الدراسة على فهم جودة الرعاية الصحية، و تسليط الضوء على طبيعتها المعقدة، و التي لها آثار مباشرة على مقدمي الرعاية الصحية الذين يتم تشجيعهم على مراقبة جودة الرعاية الصحية بانتظام باستخدام السمات المحددة في هذه الدراسة، وفقا لذلك يمكنهم التحقيق من برامج تحسين الجودة المستمرة للحفاظ على مستويات عالية من رضا المرضى.

و أهم اختلاف بين هذه الدراسة و موضوع بحثنا هو ان جودة الخدمات الصحية تم دراستها مع متغير آخر و هو رضا المريض للعيادة، بالإضافة الى اختلاف مؤسسة دراسة حالة.

- **Kui-son-choi et al, the service quality dimendions and patient satisfication relationships in south Korea across gender, age and types of service, journal of service marketing, Volume19,N3, south korea, 2005.**

هدفت هذه الدراسة الى التحقيق في العلاقات الهيكلية بين رضا المرضى الخارجيين و ابعاد جودة الخدمة في اطار الرعاية الصحية في كوريا الجنوبية حيث يتمتع المرضى بحرية كبيرة في اختيار موفري الخدمات الطبية و مواصلة دراسة العلاقة السببية بين جودة الخدمة و الرضا بين الخارج تم الحصول على مجموعات فرعية من المرضى على أساس الجنس و العمر و انواع الخدمات المتلقاة، التصميم/المنهجية/النهج. بعد تقييم صحة البناء لإبعاد جودة الخدمة بناء على تحليل عامل التوكيد تم تقديم نموذج المسار الذي يحدد العلاقات بين ابعاد جودة الخدمة ورضا المريض. كان التحليل التالي عبارة عن سلسلة من التحليلات متعددة العينات، تم استخدام تحليل LISREL متعدد المجموعات لاختبار ثبات المسارات الهيكلية بين ابعاد جودة الخدمة و رضا المريض.

النتائج: أشارت النتائج الى ان العلاقة السببية العامة بين جودة الخدمة و رضا المرضى كانت مدعومة بشكل جيد في نظام تقديم الرعاية الصحية في كوريا الجنوبية. أظهر فحص معاملات المسار المقدرة ان نمط العلاقات بين جودة الخدمة و رضا المرضى كان متشابه عبر المجموعات الفرعية للجنس و العمر و نوع الخدمة. و كشفت النتائج ايضا ان مستوى الرضا من ناحية اخرى لم يكن هو نفسه بالنسبة للمجموعات الفرعية عند تقسيمها حسب العمر و انواع الخدمات التي تتلقاها. نظرا لان غالبية الدراسات تركزت جغرافيا في بلدان امريكا الشمالية و اوربا الغربية، فان نتائج هذه الدراسة توسع لفهم العلاقات بين جودة الخدمة و رضا المرضى.

و أهم اختلاف بين هذه الدراسة و موضوع بحثنا هو ربط جودة الخدمات الصحية بتحقيق رضا المريض للعيادة، بالإضافة الى اختلاف مؤسسة دراسة الحالة.

احدى عشر: هيكل الدراسة

الاجابة على اشكالية الدراسة و اختبار الفرضيات، تم تقسيم موضوع الدراسة الى جانب نظري و آخر تطبيقي، سبقتهم مقدمة و تلتهم خاتمة، بالإضافة الى ملخص عام للدراسة، و أهم النتائج المتوصل اليها من الجانب النظري و التطبيقي و تقديم توصيات و اقتراحات.

يشمل الجانب النظري فصل واحد يتضمن ثلاثة مباحث: تطرنا في المبحث الاول الى اساسيات حول جودة الخدمات الصحية، اما المبحث الثاني فتناولنا فيه اساسيات حول رضا المريض، اما المبحث الثالث تمحور حول ارتباط جودة الخدمات الصحية لتحقيق رضا المريض.

اما الجانب التطبيقي فيشمل فصل واحد أيضاً: يتمثل في دراسة ميدانية حول دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط، يحتوي ثلاثة مباحث: اول مبحث تكلمنا في على التعرف بعيادة مركز الامل للتصوير الطبي، اما المبحث الثاني فيتضمن الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، اما المبحث الثالث فيحتوي على نتائج المحاور الرئيسية للاستبيان و اختبار الفرضيات.

الفصل الأول

الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا
المريض والترابط بينهما

تمهيد

في ظل التطورات والتحديات التي يشهدها قطاع الخدمات في جل العالم، إلا ان المؤسسات الخدمية تلعب دور مهم في المجتمع الحالي كي تصبح جزء لا يتجزء من الاقتصاديات المتطورة، رغم اختلاف أنواع المؤسسات وتنوع تخصصاتها إلا أنها تعمل على تأمين خدمات أفضل الى عملائها، ومن بين هذه المؤسسات المؤسسات الصحية تعد من اهم المؤسسات في العالم لأن مصطلح الصحة يعد أمر حساس لأن حياة الفرد أمر خطير يجب أن تكون الخدمات فيه تقدم بعناية كبيرة، ومن هذا ظهر مصطلح الجودة لأن الخدمة الصحية يجب أن تقدم بأعلى مستويات الجودة.

تعمل المؤسسات الصحية على تقديم خدماتها للمرضى الذين يناشدون العافية والأصحاء الذين يطلبون الوقاية، ونظرا لتزايد الضغط على الخدمات الصحية وطلب الإستجابة السريعة لها وتحسين جودتها، على مسيري المؤسسات الإستشفائية إيجاد السبل الملائمة لتحقيق هذا المطلب بدأ بتلبية حاجات ورغبات المرضى والعمل على تقديم خدمة صحية ذات جودة متميزة من خلال الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة وهذا من أجل كسب أكبر عدد ممكن من المرضى وإرضائهم.

وعليه سوف نتطرق في هذا الفصل الى الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما من خلال ثلاث مباحث وهي:

المبحث الأول: أساسيات حول جودة الخدمات الصحية

المبحث الثاني: أساسيات حول رضا المريض

المبحث الثالث: ارتباط جودة الخدمات الصحية بتحقيق رضا المريض بالمؤسسة

المبحث الأول: أساسيات حول جودة الخدمات الصحية

في عصرنا الحالي أصبحت الخدمات الصحية تحتل دورا مهما و فعالا في حياة المجتمع، اذ ان في الآونة الأخيرة وصل الاهتمام بجودة الخدمة الى مستوى غير مسبوق في مختلف القطاعات و منها القطاع الصحي، لأن الخدمات الصحية لها موضع فريد من نوعه بين الخدمات الاخرى نظرا لطبيعة المخاطر التي تنطوي عليها بشدة، لذا يجب على المنظمات الصحية تقديم الخدمات الصحية بجودة عالية.

المطلب الأول: ماهية جودة الخدمات الصحية

تعد جودة الخدمات الصحية سلاحا تنافسيا مهما، لأن معظم المؤسسات الصحية تسعى الى تقديم خدمات راقية لزبائنها ذات جودة عالية. الهدف الاساسي لمنظمات الصحة هو النجاح و التميز و الريادة في الاسواق، و في هذا المطلب سنتطرق الى التعاريف الخاصة بجودة الخدمات الصحية و اهميتها و اهدافها.

أولا: تعريف جودة الخدمات الصحية

هناك تعريفات متعددة لجودة الخدمات الصحية نحاول استعراض البعض منها:

- عرفها David.A على أنها "التطابق مع المواصفات أو "الملائمة مع الغرض" هذا التعريف إتسم بالعمومية و مرونته في التعبير يمكن ان يتوافق مع اي نوع من الخدمات المقدمة من وجهة نظر منتجها او مقدمها و الاستفادة منها¹؛
- و عرفت المنظمة الصحية العالمية جودة الخدمات الصحية على انها "التماسي مع المعايير و الاداء الصحيح بطريقة آمنة مقبولة من المجتمع، و بتكلفة مقبولة بحيث تؤدي الى احداث تغيير و تأثير على نسبة الحالات المرضية و نسبة الوفيات و الاعاقة و سوء التغذية²؛
- و يرى ستورات و والش "ان جودة الخدمات لا بد ان تعكس ما اذا كانت هذه الجودة تشبع متطلبات المستخدمين لها (المرضى) و الى اي مدى يتحقق مثل هذا الاشباع، و كذلك ما اذا كانت قد حققت الهدف الذي من أجله وهدت الخدمة و الى اي مدى تم تحقيق ذلك³؛
- و هناك تعريف آخر بأنها "السعي المستمر نحو تحقيق متطلبات المريض بأقل تكلفة ممكنة، بحيث تشمل ثلاث نقاط اساسية: الاولى تحقيق الجودة من وجهة نظر الزبون و يمكن التحقق من ذلك عن طريق قياس رضى المريض، و الثانية تحقيق الجودة من وجهة النظر المهنية، و هو تحقيق ما يحتاجه المريض بناء على ما هو مقبول

¹ ثامر ياسر البكري، "تسويق الخدمات الصحية"، دار اليازوني العلمية، الطبعة العربية، عمان، الاردن، ص ص 198-199.

² بلال جمال مجد الجدي، "أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الاهلية في محافظات غزة"، مذكرة ماجستير، تخصص ادارة اعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، 2018، ص ص 17-18.

³ قاسم نايف علوان المياوي، ادارة الجودة في الخدمات، ط1، دار الشروق، عمان، الاردن، 2006، ص91.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

- طبياً، من حيث التشخيص و الاجراءات و العلاج، و الثالثة تركز حول جودة العمليات المتعلقة بجودة تصميم و تقديم الخدمات الصحية، و ذلك على انها اساس الاستخدام الامثل لموارد المنظمة الصحية¹؛
- عرفها لبيوف و آخرون على أنها²: "القيام بالأمر الصحية بشكل صحيح و اجراء تحسبات مستمرة و الحصول على أفضل النتائج السريرية الممكنة، و ارضاء جميع العملاء، و الاحتفاظ بالموظفين المهوبين و الحفاظ على الاداء المالي السليم"؛
- نستنتج من التعاريف السابقة ان جودة الخدمات الصحية بأنها:
- مجموعة من الخدمات الصحية ذات جودة عالية تقدمها مختلف المستشفيات و المراكز الصحي و العيادات الخاصة... إلخ، الهدف منها تحسين صحة الفرد و المجتمع، فهي تسعى الى ارضاء المرضى عن طريق تلبية وتوفير و اشباع حاجاتهم و رغباتهم بأقل تكلفة و بجودة عالية من أجل كسب رضاهم و جذب زبائن آخرين.
- تسعى المنظمات الصحية على تقديم خدمات صحية بجودة عالية من اجل المحافظة على سلامة و صحة الانسان الجسمية و العقلية و تحسينها و مراعاة حاجاته و رغباته.
- و عليه فالكلمات المفتاحية في التعاريف هي:
- "الخدمة، الصحة، جودة الخدمات الصحية، جودة عالية، المريض،..... إلخ"

ثانياً: أهمية جودة الخدمات الصحية

- هناك عدد من المؤشرات الرئيسية التي يمكن من خلالها الاستدلال على أهمية الجودة في الخدمات بعامه و الصحية منها بخاصة، و من بين ابرز هذه المؤشرات ما يلي:
1. ارتبطت الخدمة (service) بشكل كبير مع الجودة (quality) حتى اصبح من الضرورة اعتماد عدد من المقاييس لتأشير مستوى رضى المتحقق لدى المرضى من خلال الربط ما بين الخدمات المقدمة و الجودة هذا الامر قاد (zeithaml and parasuraman berry) الى اعتماد مقياس اطلق عليه تسمية servqual و هو عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة و المترابطة لمعرفة رأي المستهلك بما يتوقعه من أداء في الخدمة المقدمة له، و بعبارة أخرى ان هذه المقاييس متعددة الابعاد تقوم على اساس معرفة الفجوة بين ما يدركه المستهلك (المريض) من الخدمة و ما يتوقعه³؛

¹ فريد بلخير كورتل، تسويق الخدمات الصحية، دار كنوز المعرفة، عمان، الاردن، 2010، ص167.

²Ali mohammed Mosadeghrad, "Healthcare service quality : towards a broad definition", vol26, N3, Emerald Group Publishing limited, Tahrn-Iran, 2011, P205.

³ ثامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص201.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

2. للجودة ابعاد رئيسية يتم اعتمادها كأساس في القياس لتحديد مستوى الجودة، و تعتبر الخدمة الصحية المؤشر المهم في قياس مستوى الرضى المتحقق لدى المرضى عن الخدمة الصحية المقدمة من قبل اي مؤسسة صحية، كما تحدد مستوى الاستجابة لما كان يتوقعه المريض من تلك الخدمة¹؛
3. لا تعتبر جودة الخدمات الصحية في حالة سكون لان المؤسسات الصحية تقوم بتطوير مستمر من وقت الى آخر عبر ادارة متخصصة لأن هذه المؤسسات تسعى و بشكل كبير لتحقيق الشمولية و التكاملية في الاداء، بحيث:
 - الشمولية: تعني التوسع في مستوى جودة الخدمات الصحية التي يتوقعها المريض من الخدمة الطبية المقدمة له.
 - التكاملية: تعتبر المؤسسة الصحية نظام مكون من أنظمة فرعية يعتمد بعضها على بعض الاخر، و يتم العمل بينهم بشكل تكاملي، لكل نظام فرعي برامجه الخاصة الا أنه يتكامل مع البرامج الأخرى²؛
4. الجودة هي جوهر الخدمات الصحية انها تهم بالعميل قبل الارباح لان الهدف الاساسي للمنظمة الصحية تقديم خدمة بجودة عالية لان العميل (المريض) يهتم بالجودة لان بهذا تقوم بالمحافظة على زبائنها الحاليين و كسب ولائهم وجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن عن طريقهم.

ثالثا: أهداف جودة الخدمات الصحية

- تتمثل الاهداف الاساسية من تطبيق جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية فيما يلي³:
- ضمان الصحة النفسية و البدنية للمستفيدين (المرضى)؛
 - يعد الوصول الى المستوى الافضل و المطلوب من الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الهدف الاساسي من تطبيق الجودة، و بالتالي تحقيق مستويات انتاجية افضل؛
 - تقديم خدمات صحية بجودة مميزة من شأنها تحقيق رضا المريض و خلق ولائه للمنظمة الصحية و الذي سيصبح دوره فيما بعد وسيلة اعلامية فاعلة لهذه المنظمة الصحية؛
 - تطوير و تحسين الاتصال و التعاون بين مقدم الخدمة الصحية و المستفيدين (المرضى).
- و هناك اهداف اخرى نذكر منها⁴:
- تعد معرفة اراء و انطباعات المستفيدين (المرضى) و قياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الادارية و التخطيط للرعاية الصحية، و وضع السياسات المتعلقة بها؛
 - تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة و فعالية؛

¹ صفاء محمد هادي الجزائري و آخرون، "قياس و تقييم جودة الخدمات الصحية : دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام، مجلة دراسات إدارية، العدد07، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة البصرة، البصرة، العراق، 2011، صص16-17.

² أحمد خليفة محمد الدلاييح، "جودة الخدمات الصحية المقدمة من المستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي من وجهة نظر متلقي الخدمة"، مذكرة ماجستير، تخصص ادارة اعمال، جامعة آل البيت، السعودية، 2014-2015، صص12-13.

³ بلال محمد جمال الجدي، مرجع سبق ذكره، صص20.

⁴ رضا محمد السيد، "أساسيات الجغرافية السياحية"، ط1، دار الاكاديميون، عمان، الاردن، 2016، صص50.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

- كسب رضا المستفيدين (المرضى) اذ ان هناك قيم اساسية لإدارة الجودة، لابد من توفيرها في اي منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة و تسعى لتطبيق نظم الجودة و بالتالي تطوير اداء العمل و بالنهاية كسب رضا المستفيد (المريض)؛
- تحسين معنويات العاملين اذ ان المنظمة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها و جعلهم يشعرون بأنهم جزء لا يتجزء من المؤسسة الصحية يتمتعون بالفاعلية، مما يؤدي الى تحسين معنوياتهم و بالتالي الحصول على أفضل النتائج.

المطلب الثاني: ابعاد جودة الخدمات الصحية و العوامل المؤثرة فيها

لقد قدم العديد من الباحثين اقتراحات عديدة تخص ابعاد جودة الخدمات الصحية و التي من شأنها أن تستهل عملية قياسها و تقسيمها، كما انها هناك متغيرات اخرى تحيط بجودة الخدمات الصحية و تؤثر و تتأثر بها. وفي هذا المطلب سنتطرق الى ابعاد جودة الخدمات الصحية و الى العوامل المؤثرة عليها.

أولاً: ابعاد جودة الخدمات الصحية

- في مجال تحديد مكونات الخدمة فقد توصلت مجموعة من الباحثين الى ان الابعاد التي تبني عليها الزبائن توقعاتهم و ادراكتهم و بالتالي حكمهم على جودة الخدمات الصحية، تمتد لتشمل عشرة ابعاد رئيسية و هي¹:
- (1) الاعتمادية Reliability: و تعني الاتساق في الاداء و انجاز الخدمة الموجودة بشكل دقيق يعتمد عليه؛
 - (2) الاستجابة Responsiveness: و هي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة او الطارئة للزبائن (المريض) من خلال المرونة في اجراءات و وسائل تقديم الخدمة؛
 - (3) الجدارة competence: تعكس مستوى الجدارة التي يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة الصحية، من حيث المهارات و القدرات التحليلية و الاستنتاجية و المعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل و أوضح، و في حالة التعامل مع مقدم خدمة ما لاول مرة فان المستفيد غالباً ما يلجأ الى معايير مثل الكفاءات العملية او عضوية جمعيات معينة لتقييم جدارة مقدم الخدمة و جودة خدماته؛
 - (4) الوصول للخدمة Accessibility: لا يتضمن هذا البعد الاتصال فحسب، و لكن كل ما من شأنه أن يسير من الحصول على الخدمة مثل ملائمة ساعات العمل، و توار عدد كاف من الخدمة و ملائمة موقع المنظمة؛
 - (5) المصدقية Credibility: تعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها الازارة للزبائن فيما يخص الخدمات المقدمة و تحسناتها مما يترتب عليه ثقة متبادلة؛

¹ قاسم نايف علوان الخياوي، مرجع سبق ذكره، ص94.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

(6) الادب و اللطف (اللباقة) Courtesy¹: اي طرية التعامل من حيث الادب و الصداقة و الود، مظهر جيد و لباقة و استقبال حار؛

(7) الاتصال Communication: أي تزويد العملاء(المرضى) بالمعلومات و الاستماع اليهم شرح طبيعة الخدمة و أهميتها، توضيح تكلفة و أسعار الخدمة التأكيد على حل مشكلات العملاء؛

(8) الامان security: اي التحرر من الخطر و الخوف و الشك، الامن المادي الامن المالي، السرية: اي خصوصية العميل غالبا ما تعتقد المنشآت الخدمية التي لا تهدف الى الربح على الدعاية بشكل كبير، حيث ترى هذه المنشآت ان العميل ينظر في الغالب الى الدعاية على انها أكثر موضوعية من الاعلان؛

(9) فهم احتياجات العميل Understanding the customer: اي معرفة رغباته و دوافعه معرفة مطالب العملاء إعطاء اهتمام شخصي لكل حالة ادراك أهمية العميل المنتظم؛

(10) الدليل الملموس Tangibles: اي الدليل المادي عن الخدمة المقدمة

- التسهيلات المادية، منظر الافراد، الادوات و المعدات المستخدمة.

و عليه يمكن لان منشأة ان تستخدم الخطوات التالية لتحسين جودة خدماتها المقدمة:

- وضع المعايير و المستويات النمطية للخدمات المقدمة؛

- أهمية مراعاة اشتراك جميع المديرين في جهود تحسين الخدمات المقدمة.

ان هذه المعايير العشرة التي يعتمدها الزبون (المريض) لتقييم جودة الخدمة الصحية ليست بالضرورة ان تكون مستقلة عن بعضها البعض بل ان بعض المعايير متداخلة مع بعضها البعض.

و قد قامت الدراسات المتلاحقة بتلخيص هذه المعايير العشرة الى خمسة معايير فقط، اطلق عليها نموذج جودة الخدمة و تشمل²:

1/ الاعتمادية/المعولية Reliability³:

هي القدرة على تقييم الخدمة في الوقت المحدد و بالدقة المطلوبة و مدى وفائها بالالتزامات؛

2/ الاستجابة Responsiveness:

و هي القدرة على التعامل مع الشكاوي و الاقتراحات و المبادرة في تقديم بصدور رحب؛

3/ الضمان/ التأكيد Assurance:

هو الاطمئنان أي خلو الخدمة من أي خطأ أو خطر أو شك، و هذا يشمل الاطمئنان النفسي و المادي؛

¹ سيد عبد النبي نُجْد، "اعادة ابتكار المؤسسات للوصول للتميز"، وكالة الصحافة العربية، الجزيرة، مصر، 2019، ص ص87-88.

² قاسم نايف علوان الحياوي، مرجع سبق ذكره، ص95.

³ زينب المهداوي و عبد القادر البودي، "أثر ادارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات : دراسة المؤسسة الاستشفائية ترابي ابو جمعة"، مجلة مجاميع المعرفة، مجلد03، العدد02، المركز الجامعي، بشار، الجزائر، 2017، ص240.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

4/ التعاطف/الكياسى Empathy:

هو ابداء روح الصداقة و الحرص على العميل و اشعاره بأهميته و الرغبة في تقديم الخدمة حسب احتياجاته؛

5/ الملموسيةTangibles:

يرتبط هذا البعد بالجوانب الملموسة و المتعلقة بتقديم الخدمة الصحية، و من ذلك التجهيزات المسهلة لتقديم الخدمة الصحية، الحالة العامة للمباني و البيئة المحلية بالمنطقة، منظر العاملين و حداثة الالات.

يظهر الجدول(1): مؤشرات تقييم جودة الخدمة الصحية

الشرح	البعد
<p>اداء صادق و صحيح:</p> <ul style="list-style-type: none"> - القدرة على الوفاء بالوعد في الاجل المحدد - معلومات دقيقة و صحيحة - مصداقية الاداء و امكانية الاعتماد على المنظمة الصحية 	<p>Reliability الاعتمادية او المعولية</p>
<p>السرعة و المساعدة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - اعلام الزبون(المريض) بآجال الوفاء بالخدمة - سرعة تنفيذ المعاملات - مؤهلات و كفاءات و معارف 	<p>Responsiveness الاستجابة</p>
<p>ثقة الزبائن في المنظمة الصحية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ضمان الحصول على الخدمة حسب الوعد - انعدام الخطر و الشك في تعاملات المنظمة الصحية - أداء سليم من طرف الموظفين 	<p>Assurance الضمان او التأكيد</p>
<p>الاهتمام بالزبون (المريض):</p> <ul style="list-style-type: none"> - فهم و معرفة حاجاته - الوعي بأهميته - ملائمة ساعات العمل مع التزاماته 	<p>Empathy التعاطف او الكياسة</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ظهور العنصر المادي - حداثة و جاذبية مظهر المنظمة الصحية - مظهر العاملين 	<p>Tangibles الملموسية</p>

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

تسهيلات مادية -	
-----------------	--

المصدر: فريد بلخير و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص170

ثانيا: العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية

ان تقديم خدمة صحية عالية الجودة أمر صعب جدا، فالمريض الذي يتعامل مع المنظمة الصحية من قبل لاحظ تباين في جودة الخدمة و هذا يعد امرا صعب على المنظمة الصحية اذ انها لا تقدر على تقديم خدمات بجودة تصل الى 100% على مدار 24 ساعة، هذا يؤثر سلبا على أدائها.

هناك مجموعة من العوامل التي من شأنها ان تؤثر على جودة الخدمات الصحية المقدمة، تتمثل في¹:

1- تحليل توقعات الزبون (المريض) Analysis of customer expectation

تحتاج المنظمات الصحية الى فهم اتجاهات و توقعات المرضى عند تصميمهم للخدمة الصحية بحيث يكون هذا التصميم فوق توقعات المريض لأنها الطريقة الوحيدة التي تمكنهم من تحقيق جودة عالية للخدمة المقدمة، و يمكن للمرضى ان يحققوا ادراكاتهم للخدمة المدمجة من خلال التمييز بين المستويات المختلفة للجودة و هي:

أ/ الجودة المتوقعة The expected quality:

و هي تلك الدرجة من الجودة التي يرى المريض وجوب وجودها، و هذا المستوى من الجودة يصعب تحديده في الغالب اذ يختلف باختلاف خصائص المرضى و حالاتهم العلاجية فضلا عن اختلاف الخدمات التي يتوقعون وجودها في المستشفى؛

ب/ الجودة المدركة The recognition quality²:

و هي ادراك المريض لجودة الخدمة الصحية المقدمة له من قبل المستشفى اي تصور المريض لجودة الخدمات الصحية المقدمة له؛

ج/ الجودة القياسية The standart quality:

ذلك المستوى من الخدمة المقدمة التي تتطابق مع المواصفات المحددة اساسا للخدمة و التي تمثل بالذات الوقت ادراكات ادارة المستشفى؛

د/ الجودة الفعلية The performance quality:

و هي تلك الدرجة من الجودة التي اعتاد المستشفى تقديمها للمرضى.

2- تحديد جودة الخدمات services quality specifications

¹ علي عبد الجليل علي الغزالي، "جودة الخدمات الصحية و علاقتها برضا المرضى دراسة ميدانية على المستشفيات العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي"، مذكرة ماجستير، تخصص ادارة اعمال، جامعة بنغازي، بنغازي، ليبيا، 2014، صص36-37.

² عمر دره و آخرون، "تقييم جودة الخدمات للصحة من وجهة نظر المرضى : دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية و الخاصة"، مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية، مجلد24، العدد105، جامعة زفانار، سلطنة عمان، 2018، ص360.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

حالما يفهم المستشفى حاجات المرضى و الزبائن فإنه يجب ان يضع بالتحديد او التوصيف المناسب للمساعدة في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الصحية المقدمة، و هذا التوصيف عادة ما يكون مرتبطا مع أداء العاملين في المستشفى و مستوى كفاءة الاجهزة و المعدات المستخدمة في انجاز الخدمة الطبية؛

3- أداء العاملين Employee Performance¹:

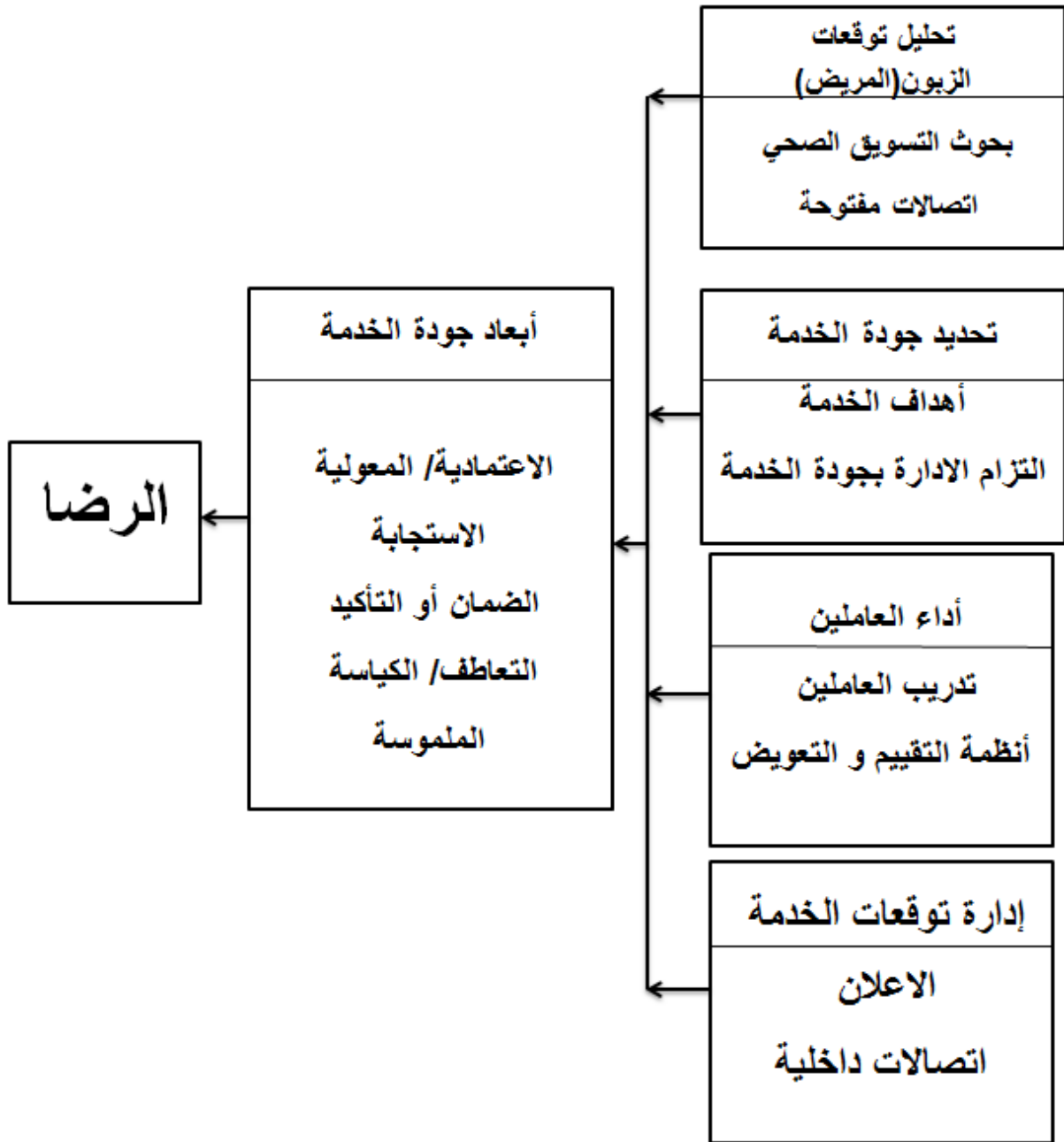
عندما تضع ادارة المستشفى المعايير النوعية للخدمة الصحية المقدمة و يتحقق الالتزام في تنفيذها من قبل الطاقم الطبي في المستشفى، فانها بالمقابل يجب ان تعمل على ايجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلالها الاداء المناسب للطاقم الطبي و التمريضي و الخدمي المتصل بالمرضى و ان أدائهم سيكون بالمستوى المناسب و المطلوب، ولاشك بان نظام التقييم للرواتب و الحوافز الذي يستخدم في المستشفى يلعب دوراً كبيراً في اداء العاملين، ان العمل بروح الفرد الواحد الجهد المبذول اتجاه المرضى، اللطف و الأدب في الرد على استفسارات المرضى، الاستجابة السريعة لطلبات المرضى...إلخ، لها أثر مضاعف في تحديد مستوى التقييم و الحوافز الممنوحة للعاملين؛

4- ادارة توقعات الخدمة Managemant of srVICES expectation:

ان ادارة توقعات الخدمة تتم من خلال اعتماد أنظمة الاتصالات الداخلية في المستشفى و الترويج و الاعلان في خارجها، و يكون من الضروري على ادارة المستشفى الا تقدم وعودا لا تستطيع تحقيقها نظرا لضخامتها او عدم تجانسها مع قدراتها في التنفيذ او الضعف في التدريب او الكفاءة اللازمة في اتصالاتها الداخلية لتحقيق ذلك، هذا سينعكس بالتالي على عدم رضى المستفيد (المريض) عن الخدمة الصحية المتوقع حصولها. هذا الشكل يوضح العناصر المؤثرة على جودة الخدمات الصحية

² مصطفى يوسف كافي، "ادارة المؤسسات الطبية"، ط1، دار رسلان، 2021، ص ص61-62.

الشكل(01) نموذج تكاملي لجودة الخدمة الصحية



المصدر: ثامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 203.

المطلب الثالث: خطوات تحقيق جودة الخدمة الصحية و متطلبات تقييم جودة الخدمات الصحية.

سنحاول في هذا المطلب التعرف على مجموعة من الخطوات التي بدورها تقوم بتحقيق جودة الخدمات الصحية وأيضا سنتطرق الى بعض متطلبات تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية.

أولا: خطوات تحقيق جودة الخدمة الصحية

ان عملية تحقيق جودة الخدمة الصحية تأتي من خلال اتباع العديد من الخطوات، نذكر أهمها كما يلي¹:

1/ الخطوة الأولى: اظهار المواقف الايجابية اتجاه الاخرين:

في البداية يمكن تعريف الموقف بأنه حالة ذهنية تؤثر عليها المشاعر و ميول الفكر و التصرف، و في العادة الموقف الذي يظهره الشخص هو الذي يتحصل عليه بالمقابل، و تشير الدراسات الى ان معظم العاملين في مجال خدمة الزبون يرجع فشلهم الى مواقفهم اتجاه الاخرين و عدم اظهارهم للمواقف الايجابية بالنسبة لجميع من يتعاملون معهم كما ان الموقف الذي يظهره الموظف للآخرين يعتمد في الاساس على الطريقة التي ينظر لها الموظف الى وظيفته. و يقاس موقف الموظف نحو الاخرين من خلال عدة معايير أهمها:

- مدى الاهتمام بمساعدة الاخرين؛
- الابتسامة و الايجابية نحو الجميع بصرف النظر عن اعمارهم و مظهرهم؛
- الإيجابية نحو الاخرين حتى في الايام و المواقف العصيبة؛
- الشعور بالسعادة عند تقديم الخدمة الراقية؛
- التحسن العملي؛
- الشعور بشكل أفضل عند تحقيق جودة الخدمة في العمل؛
- الايجابية و الابتعاد عن السلبية حتى في مواجهة الناس الذي يصعب التعامل معهم.

2/ الخطوة الثانية: تحديد حاجات الزبون (المريض)

- جعل المريض (الزبون) هو الرئيس (الاهتمام الاول للمنظمة الصحية هو المريض او الزبون)؛
- ادراك متطلبات الزمنية لجودة خدمة العميل (المريض) (ان معرفة متطلبات التوقيت في تقديم الخدمة الصحية يعتبر من الامور الضرورية لتقديم خدمات ذات جودة عالية، و يتطلب الاتصال الشخصي مع المريض البدء بالتحية خلال ثواني، و إكمال الاعمال الورقية الخاصة دقيقة على الاكثر، و لا بد من اخبار المريض عن اي سبب للتأخير في الانجاز، كذلك من الضروري الرد على المكالمات الهاتفية للمريض)؛
- فهم الحاجات الانسانية: أي فهم حاجات لمرضى مثل: كالحاجة بالشعور بالترحيب و الشعور بالراحة والحاجة لتلقي العون و المساعدة، و الحاجة للاحترام؛

¹ بوزيان حسان، "أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العنابة(سطيف)", مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب البليدة، البليدة، الجزائر، 2013، ص ص42-43.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

- توقع حاجات المرضى مسبقا و توفير تلك الخدمة للمريض دو ان يسأل عنها؛
- يقظة الموظف و لطفه: و يتم هذا من خلال دراسة الزبون (المريض) و فهمه من خلال الشفافية بمعنى ان يعي الموظف الاشارات اللفظية و غير اللفظية التي يبعث بها المريض، و ان يتفحص دور الزبون بمعنى ان يحل مكان الزبون (المريض) و يرى ماذا يرغب.

3/ الخطوة الثالثة: العمل على توفير حاجات الزبائن (المرضى)¹

يتم تحقيق هذه الخطوة من خلال ما يلي:

- يجب ان تقدم الخدمات الصحية خلال فترة زمنية مناسبة و في مكان مناسب لان الخدمات الصحية تعد خدمة حساسة جدا مقارنةً مع الخدمات الاخرى؛
- يجب ان يحصل مقدم الخدمة على التدريب و المعرفة و المهارات المناسبة و كيفية التعامل مع المرضى؛
- الوفاء بالحاجات الاساسية للمرضى، كالترحيب بالزبون بصورة ودية و جعله يشعر بالارتياح؛
- العمل على مواصلة تقديم الخدمة الصحية الجيدة للمرضى عند حدوث أمر غير متوقع: الاحداث الغير متوقعة تؤدي الى خلق أعباء اضافية على قدرات الموظف و تحد من قدرته خدمة جيدة للمرضى، لذا يتطلب الامر التنبؤ بتلك الاحداث و وضع حلول لها لمواجهةها اذ دثت.

4/ الخطوة الرابعة: التأكد من استمرارية المرضى في التعامل مع المنظمة الصحية²

يأتي التأكد من استمرارية المرضى بالتعامل مع المنظمة الصحية على طريق:

- الاهتمام بشكاوي الزبائن (المرضى) و ذلك الاصغاء الى شكاويهم و شرح الاجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجة هذه الشكاوي و في الاخير تقديم الشكر للزبون (المريض) نتيجة قيامه يعرض الشكاوي؛
- كسب الزبون (المرضى) ذوي الطبع الصعب، يوم مقدم الخدمة الصحية بكسب المرضى المتعصبين من خلال المحافظة على هدوئهم و الاصغاء اليهم؛
- اجراء استطلاعات مستمرة (دورية) لآراء الزبائن (المرضى) حول مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم و تقييمهم لها، فنتائج هذا الاستطلاع و التقييم معيار للحكم على مدى نجاح المنظمة الصحية في تلبية حاجات المرضى و توقعاتهم، بالإضافة الى تستخدم نتائج الاستطلاع في ادخال التحسينات المستمرة على الخدمة المقدمة و هذا انطلاقا من اراء الزبائن (المرضى) لانهم هم مصدر المعلومات و الافكار الجديدة.

¹ صليحة رقاد، "تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون : دراسة حالة مؤسسة البريد و المواصلات"، مذكرة ماجستير، تخصص ادارة اعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2008/2007، ص38.

² مأمون سليمان الداردكة، "ادارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء"، ط1، دار صفاء، عمان، الاردن، 2008، ص ص202-203.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

ثانيا: متطلبات تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية

تعمل المؤسسات الصحية على اعتماد الجودة في تقييم خدماتها الصحية و لضمانها تركز غالبية المؤسسات الصحية في ممارستها على عدة أمور هامة تتضمن ما يلي¹:

1. تقييم مؤهلات و خبرات الاطباء عند التوظيف او الترقية من قبل لجنة خاصة بالمؤهلات العلمية لضمان استخدام العناصر البشرية المؤهلة لتقديم مستوى جيد من الخدمات الطبية؛
2. التركيز على وسائل الوقاية التي من شأنها تحسين جودة الخدمة الصحية مثل رقابة و ضبط العدوى و انتقال الامراض داخل المؤسسة الصحية هي لجنة التحكم بالعدوى و لجنة الصيدلية؛
3. تقييم و رقابة جودة الخدمات الصحية من خلال التدقيق الطبي الاسترجاعي يجري هذا التدقيق مرة في الشهر على الاقل، يكون خاص بكل خدم صحية، مثل طب الباطني و الجراحة و طب الكلى، و هو عبارة عن مراجعة السجلات الطبية يقوم بها الاطباء الزملاء لاعمال زملائهم بالاستناد الى معايير توضع من قبل الاطباء و ترشيد استعمال الموارد.

تقترح الجمعية الامريكية لاعتماد المؤسسات الصحية عدد من المتطلبات الدقيقة للنظام المقبول لتقييم الخدمات في المؤسسات الصحية هذه المتطلبات:

- يجب ان يكون النظام هادفا و موضوعيا، و هنا لا بد من وضع معايير مناسبة كوسائل القياس عليها؛
- يجب ان يكون نظام التقييم كفؤ و خاص، من حيث توفير وقت الطبيب، و هنا لا بد من استخدام غير الاطباء لمهام التي تستهلك وقتا كبيرا اولا و لا تتطلب تقويما؛
- يجب ان يكون النظام مرنا بحيث يسمح بقدر الاختلاف و الانحراف عن المعايير اذ ما توفر السبب الجيد المدون في الملف الطبي؛
- يجب ان ينتج التقييم عن اجراء تصحيحي فلا بد من أن يسفر التقييم عن اجراء منطقي يتناسب مع الانحراف سواء كان ذلك الاجراء برنامج تعليمي و تدريبي باشراف مباشر من الطبيب، او ايقاع الجزاءات و العقوبات و ما أدى الى ذلك من اجراءات تصحيحية.

من أجل الحصول على جرعة صحية ذات جودة، تضمن أدنى درجة من الاخطاء و تحقق مستويات عالية من القبول لدى المستفيدين (المرضى)، يستلزم مجموعة من المتطلبات الضرورية²:

- 1/ الكفاءة المهنية للأشخاص الذين يقدمون الخدمة التمريضية، أي ان يكون مقدم الخدمة محيطاً بالمعرفة و المهارة المتعلقة بمجقل تخصصه و مهارته، و ان تكون جدية الرغبة في اهداء و تقديم الخدمة التمريضية، و ان يتحلى بأعلى مستويات السلوك الاخلاقي و ان يهتم بتنمية دراته و مهاراته وصولا الى تحسين الاداء؛

¹ فريد توفيق نصيرات، "ادارة منظمات الرعاية الصحية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2008، ص ص234-235.

² بوخلوه باديس و حود ميسة جمال، "تقييم جودة خدمة الرعاية الصحية من وجهة نظر المرضى: دراسة ميدانية في مؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة"، مجلة آداء المؤسسات الجزائرية ABPR، مجلد8، العدد01، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019، ص66.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

2/ الرضا و القبول من جانب المستفيدين من الخدمة التمريضية لانه بدون ذلك الرضا لن تكون الخدمة التمريضية ذات جودة و فعالية، فقبول المريض و ذويه للاجراء يمثل الحجر الاساسي في الخدمة التمريضية؛

3/ ان الخدمة التمريضية يجب ان تلبي على الاقل أدنى مقاييس و معايير التوعية التي أقرها المجتمع الدولي من خلال التشريعات و الانظمة و التعليمات، فالمؤسسات الصحية و المنظمات و الهيئات التطوعية و المجالس الطبية المتخصصة، جميعاً تعمل وفق معايير مستويات الجودة في الخدمة التمريضية و يجب على مقدمي تلك الخدمة الالتزام بها.

المطلب الرابع: أساليب قياس جودة الخدمة الصحية

ان تحديد أساليب القياس و التعرف على المعايير التي يلجأ إليها الزبون (المريض) للحكم على جودة الخدمة الصحية المقدمة اليهم، يعد من أهم الموضوعات التي استحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين حيث حاول الكثيرون ايجاد أسلوب مناسب لقياس جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون (المريض) الا أنه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمة و تعميمها على جميع المؤسسات الخدمية نظرا للظروف الخاصة بكل مؤسسة كما أن هذا لا يمنع وجود مقاييس جودة الخدمة مشتركة بين المؤسسات الخدمة المشابهة من ناحية الوظيفة.

أولاً: قياس جودة الخدمات الصحية من منظور الزبائن (المرضى)

من أهم الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات الصحية وفقاً لمنظور الزبون (المرضى) نجد¹:

1/ مقياس عدد الشكاوى Complaints

يمثل عدد الشكاوى التي يتقدم بها المرضى خلال فترة زمنية معينة مقياساً هاماً عن مستوى أداء الخدمات الصحية المقدمة، فإما أن تكون في مستوى ما يتطلعون عليه او ان تكون دون المستوى و لا تتناسب مع توقعاتهم لها و هذا المقياس يمكن المنظمة الصحية من اتخاذ الاجراءات المناسبة لتجنب حدوث المشاكل، و تحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات للمرضى، و يولد احساس لدى المستفيدين(المرضى) بأهم موضع اهتمام من جانب المؤسسات الصحية، و بالتالي يتحول الافراد غير الراضين الى أشخاص لديهم ولا للمنظمة الصحية و خدماتهم؛ و ينقسم العملاء وفق مقياس عدد الشكاوى الى انواع اهمها:

- العميل(المريض) الصامت: بشكل عام هذا النوع من العملاء لا يشتكي بغض النظر عن معاناتهم من الاخطاء، و ينبغي العمل على إغرائه من أجل تقديم الشكوى؛
- العميل(المريض) دائم الشكوى: يشكو دائماً يحق او بدون حق، ولا يكون راضياً أبداً عن الخدمة، و هناك دائماً من وجهة نظره أخطاء؛

¹ مزرق سعاد، "دور جودة الخدمة الصحية في التنمية البشرية المستدامة: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي جيجل"، مذكرة ماجستير، تخصص الادارة الاستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف 01، جيجل، الجزائر، 2012-2013، ص 39-40.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

- العميل(المريض) الموضوعي: هذا العميل(المريض) لا يشكو الا إذا كان هناك مبرر لشكواه، فهو يهتم بالنتائج و حل المشاكل و تهمه الاعذار؛
- العميل (المريض)المستغل: يهدف الى الحصول مزايا اضافية من تقديم شكواه فهدفه الرئيسي ليس حل المشاكل.

2/ مقياس الرضا Satisfaction measure¹:

هو أكثر الطرق استخداماً الطرق استخداماً لقياس اتجاهات المرضى نحو جودة الخدمة الصحية المقدمة، و خاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه أسئلة التي تقيس الاهمية Rating questions بعد حصول المرضى على الخدمة و ذلك قائمة استبيان بطاقات تدوين ملاحظات او مقابلات شخصية، من خلال الاجابة على هذه الاسئلة يمكن تحديد مدى موافقة و مطابقة أوجه الخدمة لمتطلباتهم و توقعاتهم يجب ان تكون الاسئلة سهلة و محددة، و من هذا يمكن للمنظمة الصحية من تبني الاستراتيجيات التي تتلائم مع احتياجات السوق؛

3/ مقياس الفجوة Servqual measure²:

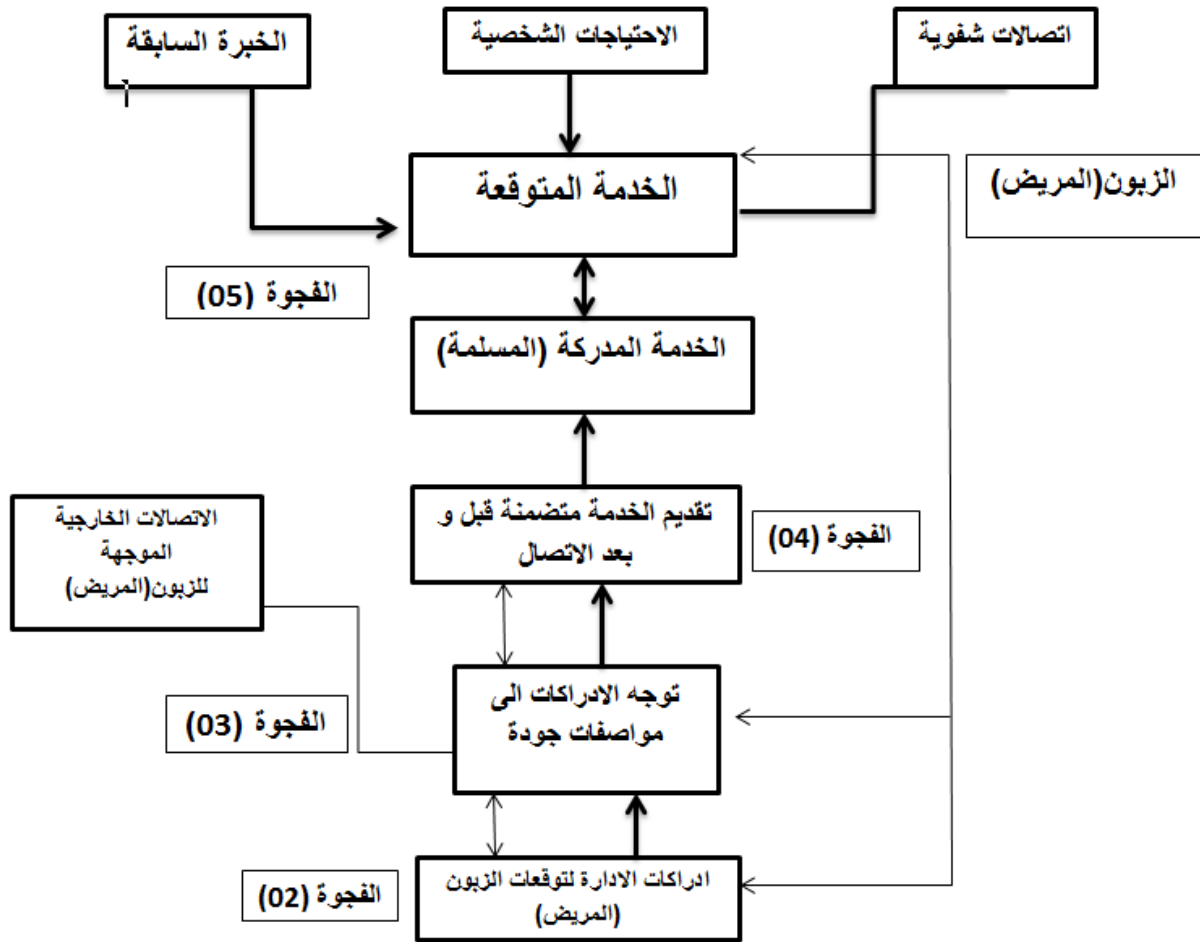
ينسب هذا المدخل الى Parasuraman et al حيث قاموا بتطوير نموذج لتشخيص المسببات الرئيسية للفجوة بين ادراك المستفيدين من الرعاية الصحية للاداء الفعلي للخدمة و بين توقعاتهم حول جودتها يعتمد على الابعاد الخمسة للجودة للخدمة الصحية؛
يقوم هذا النموذج على معادلة أساسية ذات طرفين هما الادراكات و التوقعات و يمكن التعبير عنها بما يلي:
جودة الخدمة الصحية= توقعات - ادراكات

و ذلك لقياس خمس فجواتها منه تتعلق بكل من منظمة الخدمة الصحية و بالزبون (المريض) و بالاثنين كما هو مبين في الشكل.

الشكل (02): نموذج تحليل الفجوات SERVQUAL لقياس جودة الخدمة الصحية

¹ توفيق محمد عبد المحسن، "قياس الجودة و القياس المقارن -أساليب حديثة المعايير و القياس"، دار الفكر العربي، 2003-2004، ص 57.

² قاسم نايف علوان الحياوي، مرجع سبق ذكره، ص 98-99.



المصدر: قاسم نايف علوان الحياوي، مرجع سبق ذكره، ص 101

و يمكن توضيح الفجوات الخمس لنموذج كالتالي¹:

الفجوة 01: تنتج هذه الفجوة عن اختلاف بين توقعات المرضى لمستوى الخدمة الصحية و بين ادراك الادار لتوقعاتهم، أي انها تنتج عن عجز الادارة عن معرفة الاحتياجات و الرغبات المتوقعة لمراجعي الخدمة الصحية و من أرز الاسباب المؤدية الى حدوث هذه الفجوة:

- قصور و ضعف أنظمة الاتصال داخل المنظمة الصحية؛
- عدم الاهتمام الكافي للمنظمة بالتعرف على توقعات المرضى المراجعين للخدمة؛
- تعدد مستويات الادارية، مما يؤدي الى بطء وصول توقعات المرضى للادارة.

الفجوة 02: تنتج عن الاختلاف بين ما تعتقده الادارة انها رغبة الزبون (المريض) و بين ما تقوم المنظمة بأدائه من الناحية الفعلية²، بمعنى انه حتى لو كانت توقعات المرضى و رغباتهم مفروضة للادارة يتم ترجمتها الى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة معاً؛

¹ مزرق سعاد، مرجع سبق ذكره، ص 36.

² علي عبد الجليل علي الغزالي، مرجع سبق ذكره، ص 49.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

الفجوة 03: تنتج هذه الفجوة ما بين المواصفات المحددة للجودة الرعاية الصحية و بين أداء الخدمة، من اسباب حدوثها:

- تدني مستوى مهارة الافراد القائمين على خدمة المريض
- قصور و ضعف الرقابة على الخدمات الصحية المقدمة

الفجوة 04: تنتج عن الاختلاف بين الخدمة المؤداة و ما يتم الترويج عنه بخصوص الخدمة الصحية، و تسمى هذه الفجوة ايضا بفجوة الاتصال من ابرز اسباب حدوثها:

- المبالغة في الوعود عن مستويات عالية للخدمة المقدمة
- عدم ادراك القائمين على الجودة لمحتوى الاعلانات الموجهة للمستفيدين

الفجوة 05: تنتج بين ادراك المريض لمستوى الاداء الفعلي للمنظمة الصحية و توقعاتهم اتجاه جودة الخدمة الصحية المقدمة¹؛

نستنتج من مجموعة هذه الفجوات انه كلما كانت الفجوات كثيرة دل ذلك على ان الخدمة المقدمة ذات جودة رديئة و منخفضة على العكس من ذلك فإن الجودة تكون ذات درجة عالية كلما حدث تقلص او انكماش لتلك الفجوات.

4/ مقياس الاداء الفعلي service measure²:

استمرار الجهود المبذولة عالميا للتوصل الى نموذج علمي و عملي لقياس جودة الخدمة الصحية و يتمتع بدرجة عالية من الثقة و المصداقية و امكانية التطبيق فقد توصل كل من Groninand taylor الى هذا المقياس الذي يركز على الاداء الفعلي للخدمة الصحية المقدمة باعتبار ان جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات الزبائن (المرضى) و انه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:

جودة الخدمة الصحية = الاداء الفعلي

Healt srvice quality = Performance

و لم يختلف هذا الاسلوب عن سابقه في الابعاد المستخدمة فقياس مظاهر جودة الخدمات الخاصة بالجوانب الملموسة، الاعتمادية و الاستجابة و الامان و اللباقة، و كما يرى اصحاب هذا المقياس فانه يتميز عن سابقه بالبساطة و سهولة الاستخدام، و كذلك بزيادة درجة مصداقيته و واقعيته الا انه يعجز عن مساعدة الادارة على الكشف عن مجالات القوة و الضعف في الخدمة المقدمة و التي تتعلق بجوانب متعددة و ليست فقط ادراكات الزبون (المريض) من الخدمة.

¹ مزرق سعاد، مرجع سبق ذكره، ص36-37.

² قاسم نايف علوان الخياوي، مرجع سبق ذكره، ص104-105.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

و هكذا و بالرغم من المزايا التي يتمتع بها نموذج SERVPERF في قياس تقييم جودة الخدمة الصحية، الا انه لا يقلل من اهمية و ملائمة نموذج SERVQUAL في هذا الصدد بل ان الاخير ربما يتفوق على الاول من حيث الدلالات العملية الناتجة عن عمليات القياس و التقييم؛
5/ مقياس القيمة value measure¹ :

يرتكز هذا المقياس على العلاقة بين المنفعة و السعر الذي يحدد القيمة فكلما ازدادت مستويات المنفعة للخدمات المدركة، انخفض سعر الحصول عليها و بالتالي تزداد القيمة المقدمة للعملاء و من ثم يزيد اقبالهم على طلب الخدمات و العكس صحيح. فتوفر هذا المقياس في المؤسسة الخدمية يدفعها الى التركيز جهودها لتقديم خدم متميزة لعملائها (المرضى) بأقل تكلفة ممكنة.

ثانيا: قياس الجودة المهنية ²measuring professional quality

يرى الكثير من الباحثين ان تقييم الجودة من منظور الزبون (المرضى) يمثل جزءا من برامج الجودة لذلك فان المقاييس الجودة المهنية تقوم على فكرة مفادها ان المؤسسات قادرة على الوفاء بخدماتها المتنوعة من خلال استخدام الامثل لمواردها المتاحة و من هنا يمكن التمييز بين ثلاث انواع من المقاييس هي:

1. قياس الجودة بدلالة المدخلات: بمعنى اعتبار المدخلات او الموارد جوهر الخدمة و جودتها و اذا ما توافر للمؤسسة البناء المناسب بتجهيزاته و معداته و القوانين و النظم المساعدة و الاهداف المحددة الواضحة، اذا توفر للخدمة كل هذا كانت الخدمة مميزة فعلا و على الرغم من منطقية هذا المدخل و الترحيب به من قبل الباحثين في دعم جهود المبذولة للتوصل الى نموذج مناسب لقياس جودة الخدمة، الا انه يبقى ناقصا فعناصر المدخلات في جودة الخدمة الصحية لا تعد كافية في حد ذاتها لضمان الجودة هناك عوامل اخرى مكملة مثل طرق تناول المدخلات و التفاعلات فيما بينها؛

2. قياس الجودة بدلالة العمليات³: و هي تلك المقاييس التي تركز على جودة المراحل المختلفة لتقديم الخدمة الصحية، و هي تنطوي على مجموعة من المؤشرات التي لم تم تحديدها من قبل الجهات الاستشارية الخارجية و منظمة الصحة العالمية، و توضح هذه المؤشرات النسب المعيارية لكافة عناصر أنشطة الخدمات الصحية (الوقائية، التشخيصية و العلاجية) و التي يجب ان تستقيها كافة هذه العناصر لكي يتم تصنيف هذه الخدمات كخدمات صحية جيدة؛

3. قياس الجودة بدلالة المخرجات: و يتم قياس جودة المخرجات من خلال مجموعة من الطرق منها:

¹ علي عبد الجليل علي الغزالي، مرجع سبق ذكره، ص52.

² واه عائشة، "أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية"، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة

الجزائر3، الجزائر، 2010-2011، صص74-75.

³ مصطفى يوسف الكاوي، مرجع سبق ذكره، صص71-72.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

أ/ القياس المقارن: أي أن تجري مقارنة كمية بين المعادلات المعيارية (المستهدفة) و الأداء الفعلي بغرض اكتشاف أوجه القصور و محاولة تفاديها مستقبلاً؛

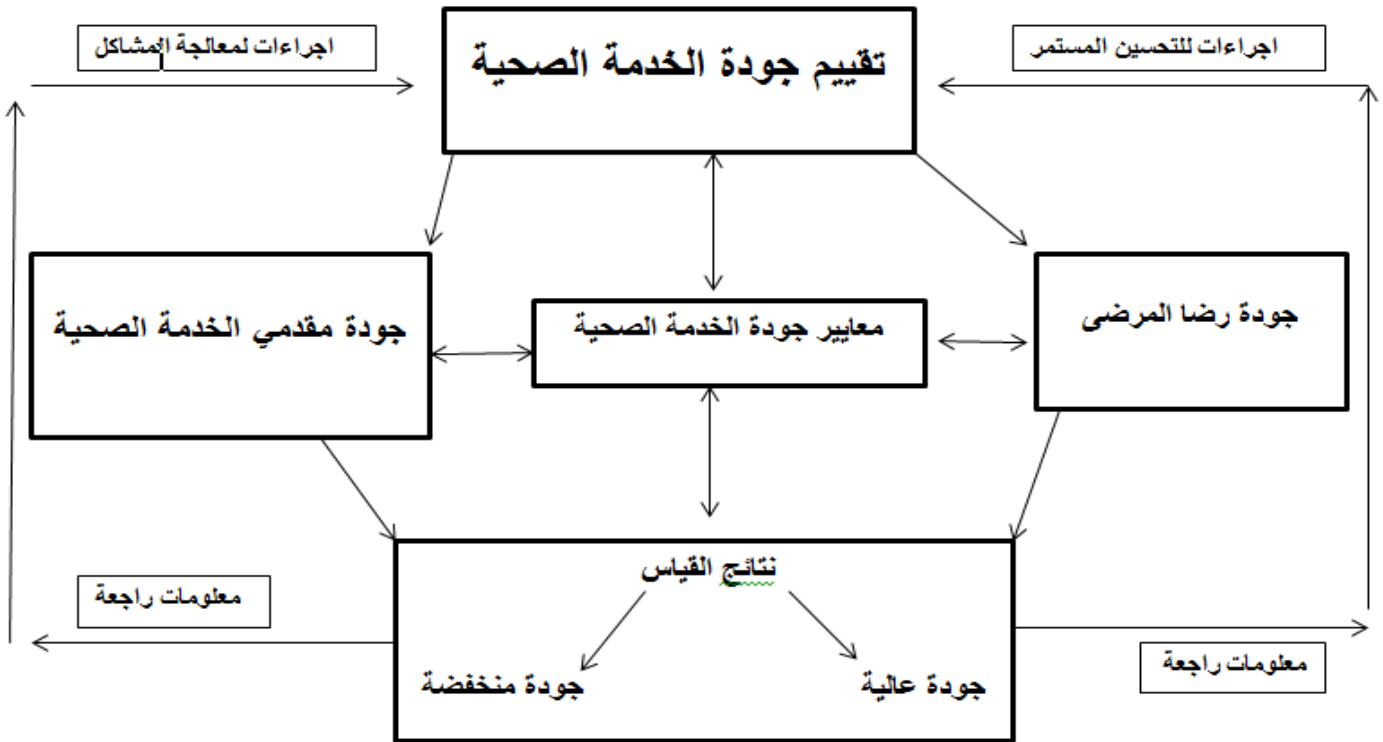
ب/ استقصاء رضا المرضى بخصوص الخدمات الصحية المقدمة؛

ج/ استقصاء العاملين في المشفى لمعرفة كافة المشكلات و المعوقات التي حالت دون تحقيق الاداء المنشود.

ثالثاً: قياس الجودة من المنظور الشامل¹:

رغم ما أسهمت به كل المداخل السابقة من تقديم في قياس الجودة الصحية و تقويمها، إلا أنها جميعاً يغلب عليها الطابع الجزئي و قد أدت هذه المداخل و المقاييس الجزئية الى إبراز ضرورة المعالجة في قياس جودة الخدمات الصحية و تقويمها و الشكل يوضح نموذجاً شاملاً لقياس جودة الخدمة من وجهة نظر المريض، و نظر مقدم الخدمة الصحية (المشفى).

الشكل(03): نموذج لتقييم جودة الخدمة الصحية



المصدر: والده عائشة، مرجع سبق ذكره، ص76.

¹ قاسم نايف علوان الخياوي، مرجع سبق ذكره، ص107.

المبحث الثاني: أساسيات حول رضا العميل (المريض)

ان الغرض الاساسي لأي مؤسسة صحية هو تلبية حاجات و رغبات المرضى لأن من اولويات رضا المريض، لذا على المؤسسة الصحية العمل على البحث عن نقاط القوة التي ترضي المريض و تعطي صورة حسنة للمؤسسة، كل هذا من خلال تقديم رعاية صحية ذات جودة، اذ يعتبر رضا المريض من أكثر المعايير أهمية خاصة عند توجه المؤسسة نحو الجودة.

المطلب الأول: مفهوم الرضا و رضا المريض و أهميته

يعتبر المريض هو العنصر الأساسي لأي مؤسسة صحية فهي تسعى دائماً لإرضائه، لأن فهم حاجاته يزيد من قدرة المؤسسة للوصول الى أفضل مستوى من الجودة في تقديم الخدمات الصحية، و في هذا المطلب سنتطرق الى مفهوم رضا و رضا المريض و أهميته.

اولاً: مفهوم الرضا

لا يوجد اتفاق محدد حول معنى الرضا بصفة عامة لانه لا يزال موضح لان كل باحث كيف عرفه، لان تعريفه يرتبط بمشاعر الفرد.

هناك مجموعة من التعاريف سنتطرق الى بعضها:

- يمكن تعريف الرضا على أنه: "شعور مفاجئ ينبع من أداء معين قد يكون غير متوقع"¹؛
 - و يعرف ايضاً: "على أنه شعور وجداني نحو موقف معين سواء كان خدمة او سلعة و في ضوء ما تحقق من اشباع للحاجات و رغبات المتعددة للزبون"²؛
 - تم تعريف الرضا ايضاً على انه³: "المشاعر العاطفية للمستهلكين حول تجربة استهلاك معينة"، يشير هذا التعريف الى ان الرضا هو نتيجة التقييم العقلي لما يختبره العملاء (المرضى) و النتيجة الناتجة عن الخدمات المقدمة؛
 - و عرفه كوتلر (Philip Kotler) على انه⁴: "المدى الذي يتفق عنده الاداء المدرك للمنتج او الخدمة مع توقعات المشتري (اي العملاء)؛
- و نستنتج من التعاريف السابقة ان الرضا:
- الرضا يعبر عن احساس معين ينتج عن يام الزبون (المريض) بتجربة ما؛

¹ محمد الهادي، "توجهات الادارة العلمية للمكتبات و مرافق المعلومات تحديات المستقبل"، دار المصرية اللبنانية، 2008، ص262.

² حكيم بن جروة و عبد الحق بن تفات، "تسويق العلاقات مدخل لتعزيز علاقة مؤسسة بربانها في بيئة تنافسية"، مركز الكتاب الاكاديمي، 2020، ص156.

³ Kui-son Choi et al, - "The service quality dimensions and patient satisfaction relationships in South Korea : comparisons across gender, age and types of service, journal of service marketing, Vol 19,N3, South Korea, 2005,p141.

⁴ معراج هوارى وأخرون، "العلاقة التجارية الماهية والأهمية" الطبعة الاولى، دار الكنوز المعرفية العلمية، عمان، الاردن، 2013، ص 116.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

- الرضا هو حالة يشعر بها الزبون (المريض) نحو خدمة او سلعة التي تقوم بتلبية حاجاته و رغباته؛
- الرضا يعبر عن مقارنة الخدمات المنتظرة (المتوقعة) مع الخدمات المدركة.

ثانيا: مفهوم رضا الزبون

اثار اهتمام الكثير من الباحثين و المهتمين بشؤون ادارة التسويق مفهوم رضا العملاء (المرضى) لان ادراك العديد من المؤسسات و منها المؤسسات الصحية ان سبب تميزها هم العملاء (المرضى) لهذا تعمل على ارضائهم و تلبية حاجاتهم، تعددت التعاريف و من ابرزها نذكر:

- يعرف رضا الزبون (المريض) على انه¹: "قناعة الزبون (المريض) باشباع حاجاته و رغباته نتيجة استخدامه لمنتجات علامة معينة و درجة الاستعداد لديه لا عادة التعامل معها في المرة القادمة"؛
- و يعرف ايضا على انه² "تعبير عن مدى تجاوب الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة الصحية لحاجات و رغبات العميل (المريض)"؛
- يتم تعريف رضا المريض على انه³: "كيف يحكم المرضى على تجربة المستشفى الشاملة و ما اذا كانوا سيعودون في زيارة مستقبلية"؛
- يعرف على انه: "هو شعور المريض بالراحة عن مجموع الخدمات التي تلقاها خلال مدة اقامته في المشفى و تشمل:

- الخدمات الطبية؛
- الخدمات التمريضية؛
- الخدمات المرافقة (فندقة، اطعام، نظافة، خدمات اجتماعية و نفسية...الخ).

مما يولد احساسا باهتمام الاطار الطبي و الخدمي به، و يمنحه الثقة بالاجراءات التي يتبعها الاطباء، و يخلق لديه شعوراً ايجابيا يساعده على تقبل العلاج و التجاوب معه، و هذا ما يؤدي بدوره الى تحصيل نتائج علاجية أفضل مما ينعكس على جودة خدمات الرعاية الصحية⁴؛

¹ بن عيشي عمار، "ابعاد جودة الخدمة الصحة و دورها في تحقيق رضا الزبون (المريض): دراسة حالة المستشفيات ولاية بسكرة، الجزائر، مجلة ادارة الاعمال و الدراسات الاقتصادية، مجلد3، العدد1، جامعة بسكرة، بسكرة،الجزائر، 2017، ص13.

² أحمد بن عيشاوي، "قياس أبعاد و جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء: دراسة ميدانية لخدمات الهاتف النقال مقدمة من طرف المؤسسات الثلاثة(موبيليس، جيزي،اوريدو) بمدينة ورقلة جنوب الجزائر، مجلة الباحث، المجلد14، العدد14، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،الجزائر، 2014، ص384.

³Kathryn A Marley et al, "The role of clinical and procee quality in achieving patient satysfication in hospitals, decision science", Vol 35, N3, the Ohio State university, USA, summer 2004, p355.

⁴ أسامة الفراج، تقييم جودة الخدمات الرعاية الصحية في المستشفيات التعليم العالي في سورية من وجهة نظر المرضى: نموذج لقياس رضا المرضى، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، مجلد25، العدد2، المعهد العالي للتنمية الادارية اقتصاد و ادارة المؤسسات الصحية، جامعة دمشق، دمشق، 2009، ص64.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

- و يعرف ايضا على انه:"¹ حالة نفسية لما بعد الشراء و استهلاك خدمة معينة، يترجم بواسطة شعور عابر (مؤقت) ناتج عن الفرق بين توقعات المريض و الاداء المدرك، و يعتمد بالموازرة مع ذلك على الموقف السابق اتجاه الخدمة"؛

1. من خلال التعاريف السابقة نستنتج بان رضا المريض عن شعوره و احساس نفسي بعيد عن الفرق بين اداء السلعة او الخدمة المدركة و توقعات العميل (المريض) و بذلك التمييز بين ثلاثة مستويات:

أ/ الاداء التوقعات = اللاجودة = العميل (المريض) غير راض

ب/ الاداء = التوقعات = الجودة = العميل (المريض) راض

ج/ الاداء = التوقعات = الجودة العالية = العميل (المريض) راض جدا

و بذلك فإن المستوى العالي عن الجودة يخلق نوع كبير من الارتباط بين المريض و المؤسسة الصحية هذا الارتباط يزيد من ولاء و وفاء المرضى.

ثالثا: أهمية رضا المريض

يعد رضا المريض من الاصول المهمة لأي منظمة اعمال حيث ان هدف السياسة التسويقية هو تحقيق رضا المريض و يمكن ذكر الاهمية التي يحتلها الرضا بالنسبة للمنظمة الصحية في النقاط التالية:²

✓ اذا كان المريض راضي عن أداء المنظمة الصحية فإنه سيتحدث الى أناس آخرين مما يولد زبائن جدد؛

✓ رضا المريض عن الخدمة الصحية المقدمة اليه من قبل المنظمة الصحية يؤدي الى ان قراره بالعودة اليها راضياً؛

✓ قدرة المنظمة الصحية من تحقيق رضا المريض بخصوص الخدم الصحية المقدمة من قبلها سوف يقلل من

احتمال توجه المريض الى منظمات صحية اخرى منافسة؛

✓ يمثل رضا المريض تغذية عكسية لمنظمة الصحة فيما يتعلق بالخدمة الصحية المقدمة اليه مما يقودها الى تطوير خدماتها المقدمة له.

و اشار lekander بان هناك العديد من القياسات التي استخدمت لرضا المرضى من خلال الفترة الماضية، اذ

ان التطور الجديد للرضا هو حالة مدركة بالحواس يمكن ان نحصل عليها. و أي منظمة صحية تريد الحصول على رضا

المرضى عليها تحقيق ست حالات:

1. التحدث المباشر مع المرضى، و معرفة رضاه او عدم رضاه: أي يجب على موظفي المنظمة الصحية التخاطب

مع المريض وجه لوجه من أجل معرفة ردة فعله و هذا يؤدي الى معرفة ان المريض راضي او غير راضي؛

¹ بوعنان نورالدين، " جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة البنائية لسكيكدة، مذكرة ماجستير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2006-2007، صص 113-114.

² عامر هوارى، "محددات رضا الزبون في بيئة الاعمال الالكترونية: اقتراح نموذج للقياس في قطاع الخدمات في الجزائر"، مذكرة دكتوراه، جامعة عمار ثليجي، الاغواط، الجزائر، 2017-2018، صص 63-64.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

2. ادارة و توجيه اعمالها للوصول الى رضا المرضى: بمعنى انه يجب على المنظمة الصحية ان تقدم مجموعة من الخدمات الجيدة و الاهتمام بالمرضى من اجل كسب رضاهم؛
3. الاصغاء لكل ما يتعلق بالمريض و تنفيذ توقعاتهم: بمعنى اخر يجب على طاقم المنظمة الصحية ان يسمع جميع آراء و انتقادات المرضى و شكواويهم برحابة صدر و بوجه مبتسم و تنفيذ توقعاتهم أي معرفة ما يريده المريض قبل ان يقولها؛
4. معرفة الرضا عن طريق التقدير و القياسات؛
5. تحقيق قيمة الخدمة للمريض من خلال التفاعل معه؛
6. الاعلان عن انجازاتها حتى يشعر المريض بأنها من المنظمات الصحية الجيدة.
يحقق رضا المريض مجموعة من الفوائد أهمها¹:
 - ✓ كسب ولاء و ثقة المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة داخل المنظمة الصحية؛
 - ✓ تحقيق حصة تسويقية مستهدفة من طريق المنظمة الصحية، التفوق التنافسي أي بتحقيق الرضا يجعل المريض لا يستغني على تلك المنظمة الصحية و لا يذهب الى المنافسين من خلال كل هذا تتزايد الارباح و النتائج الجيدة داخل المنظمة الصحية؛
 - ✓ يساهم رضا المريض بقوة في تحقيق البقاء و الاستقرار داخل السوق و بين المنافسين و التطور؛
 - ✓ يمثل رضا المرضى مقياس لجودة الخدمات الصحية المقدمة.

المطلب الثاني: محددات رضا المريض و سلوكيات رضاهم و عدم رضاهم

يعتبر المريض (الزبون) هو أساس نهوض المؤسسات الصحية و يتحقق هذا عن طريق محددات إرضائه و معرفة سلوكيات رضاه أو عدم رضاه عن الخدمات المقدمة في المؤسسة الصحية، و في هذا المطلب سنتطرق لذلك.

أولاً: محددات رضا المريض

هناك مجموع من المحدثات التي تساهم في تشكيل حالة الرضى لدى المرضى، محدد كما يلي:

1- التوقعات²:

هو التصور الذي يكونه الزبون (المريض) في عقله قبل اقتناء السلعة او الخدمة و مدى تحقيق المنافع التي يرغب في الحصول عليها معتمداً في ذلك على المعلومات التركمية التي يكونها من تجاربه السابقة حول الخدمة و بما ينتقل اليه من أخبار عن تجارب الاصدقاء بشأن أداء السلعة او الخدمة (الصحية).

و تحدد الجوانب الاساسية للتوقع الذي يكونه الزبون (المريض) عن الخدمة الصحية فيما يلي:

¹ أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص384.

² عمري سامي، "أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون: دراسة حالة متعامل الهاتف النقال موبيليس وكالة تبسة"، مجلة دراسات في الاقتصاد و ادارة الاعمال، جلد04، العدد01، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، ص273.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

أ/ توقع حصول طبيعة و أداء الخدمة: و هي المنافع التي يتوقع الزبون (المريض) الحصول عليها من شراء او استخدام الخدمة نفسها؛

ب/ التكلفة المتوقعة: و هي التكاليف التي يتوقع الزبون (المريض) أن يتحملها من أجل الحصول على الخدمة الصحية؛

ج/ المنافع الاجتماعية المتوقعة: هو رد الفعل المتوقع الافراد الاخرين و ذلك عند شراء الفرد للخدمة الصحية.

2- الاداء الفعلي (المدرک)¹:

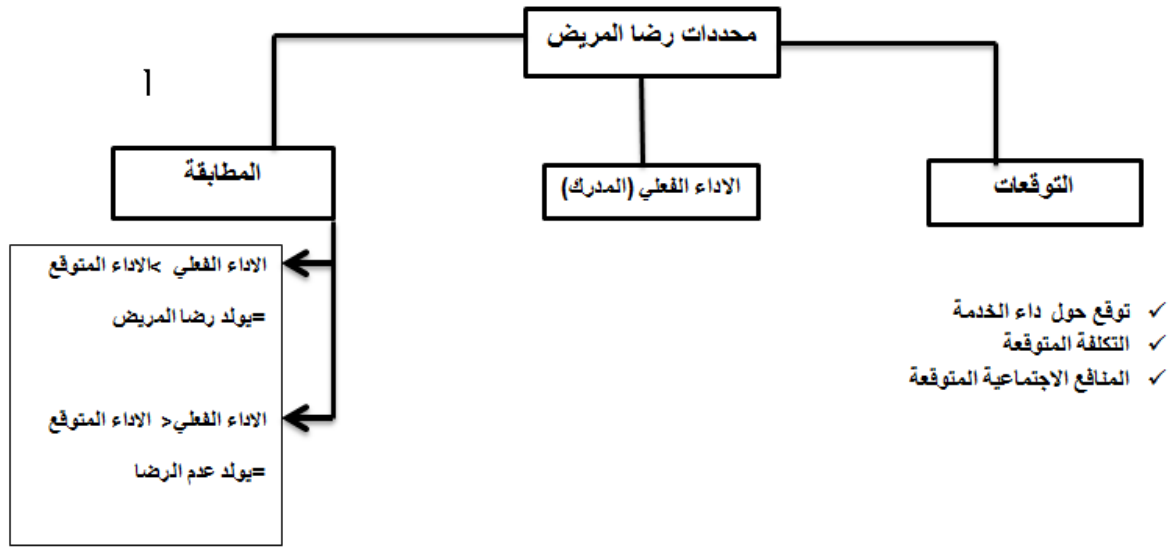
يتمثل في مستوى الاداء الذي يدركه الزبون عند استخدامه للمنتج او حصوله على الخدمة الصحية، و هو يعتمد كمرجع لتحديد مدى تحقيق رضا الزبون (المريض) من عدمه؛

3- المطابقة²:

تمت المطابقة وفق لنموذج "عدم تأكيد التوقعات" لـ Olivier الذي يقوم على مبدأ "ايجاد الفرق بين مستوى الاداء المتوقع و مستوى الاداء الفعلي الذي حصل عليه العميل (المريض) اقتناء الخدمة الصحية، و هنا نميز حالتين: أ/ انحراف موجب: اي الاداء الفعلي اكبر من الاداء المتوقع و هي حالة مرغوب فيها يتولد عليها عدم الرضا؛ ب/ انحراف سالب: اي الاداء الفعلي اقل من الاداء المتوقع و هي حالة غير مرغوب فيها يتولد عليها عدم الرضا.

¹ خلوط زهرة، "التسويق الابتكاري و اثره في بناء ولاء الزبائن دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر"، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2013-2014، ص84.

² عيسى مرازقة و سهام مخلوف، "اهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل"، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد12، جامعة باتنة01 الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2017، ص394.



المصدر: من اعداد الطالبة

ثانيا: السلوكيات الناجمة عن الرضا و عدم الرضا للمريض

ان رضا او عدم رضا الزبون(المريض) ينجم عنه سلوك يقوم به الفرد كرد فعل لشعوره اتجاه المنتج او الخدمة المقدمة له و يكون هذا السلوك ايجابيا او سلبيا حسب حالة الرضا او عدم الرضا و درجاتها
1- السلوكيات الناجمة عن رضا الزبون(المريض)¹:
أ/ سلوك تكرر الشراء:

ان سلوك تكرر الشراء يختلف عن سلوك الولاء من حيث ان سلوك تكرر الشراء يكون بدون الالتزام بشراء نفس المنتج ا الخدمة في كل مرحلة شراء اما الولاء فهو الالتزام بشراء نفس المنتج او الخدمة في كل مرحلة شراء. كما يرى البعض ان الذين يكررون الشراء هم من يستثمرون في شراء نفس العلامة و بالرغم من عدم وجود ارتباط عاطفي بينهم و بينها، بينما أصحاب الولاء هم من لديهم ارتباط عاطفي بالعلامة؛
ب/ سلوك الولاء:

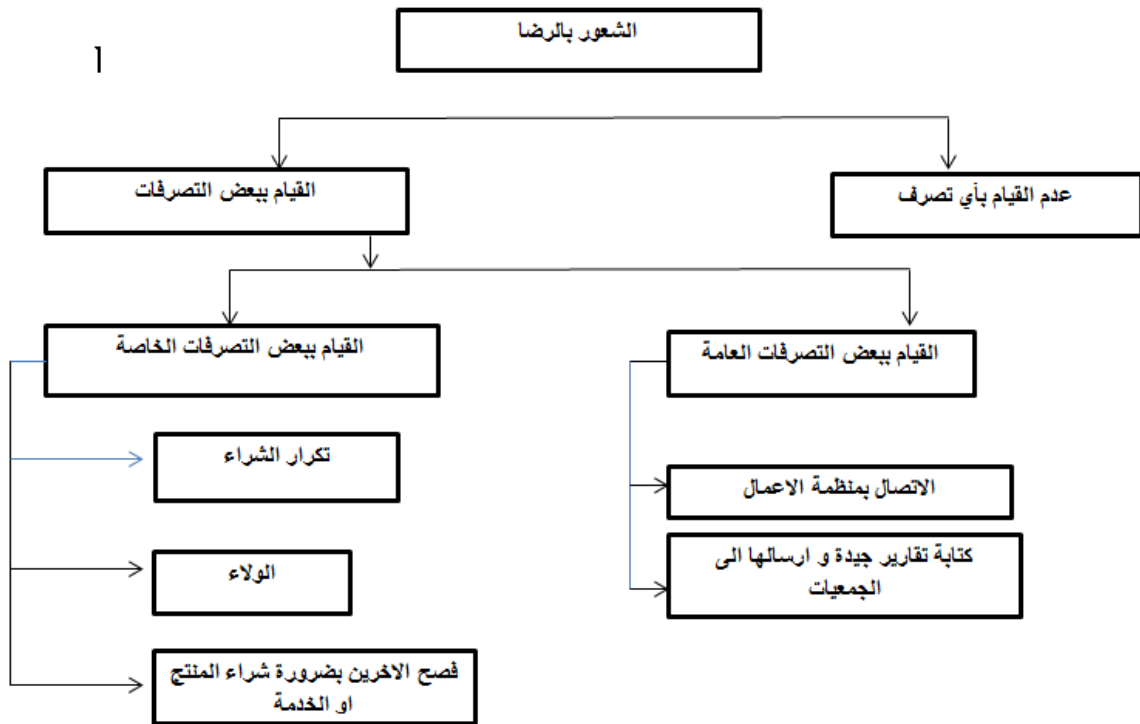
يعد سلوك الولاء أحد سلوكيات المترتبة على الرضا و هو يتميز بأنه التزام عميق و اصرار بتكرار الشراء او اعادة التعامل على الدوام مع المنتج او الخدمة الصحية المفضل في المستقبل هذا يعني تكرار الشراء من نفس العلامة مهما كانت المؤثرات الخارجية المحيطة او الجهود التسويقية التي تهدف الى تحويل الزبون (المريض) لعلامة أخرى؛
ج/ سلوك الكلمة الايجابية من الفم الى الاذن¹:

¹ كشيده حبيبة، "قياس رضا الزبون عن جودة المنتجات لتحقيق التميز التنافسي"، مجلة دراسات اقتصادية، مجلد10، العدد2، 2010، ص ص43-44.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

بعض الباحثون يعتبرون الكلمة من الفم الى الاذن مفتاح نجاح المؤسسات، فقد اضاف (luck) بأننا كزبائن (مرضى) سيكولوجيا لا نثق كثير بالإعلانات للمنتج او للخدمة لكننا نثق بشكل اكبر بالناس الذين يتحدثون عن المنتج او الخدمة، و من جانب آخر و من وجهة نظر بعض الباحثين فالعديد من المنتجين و البائعين و المقدم للخدمة يعتقدون أنهم يبيعون منتجاتهم و خدماتهم بفضل جودتها العالية فقط، و لكن الواقع ان الناس الذين يشترون تلك الخدمات و عادة ليس استجابة للمنتج او الخدمة او لمجهوداتهم التسويقية بل استجابة لما يسمعونه من الاطراف الاخرى.

الشكل(05) : السلوكيات التي يقوم بها المستهلك الصحية (المريض) في حالة شعوره بالرضا عن الخدمة



المصدر: عامر هوارى، مرجع سبق ذكره، ص66.

¹ بوزيان حسان، مرجع سبق ذكره، ص70.

2- السلوكيات الناجمة عن عدم رضا الزبون (المريض):

أ/ سلوك الشكوى¹:

يعد سلوك الشكوى رد فعل يحدث نتيجة عدم الرضا الذي يشعره الزبون (المريض) عن السلعة او الخدمة بسبب وجد أخطاء عند تقديم الخمة او المنتج مثل التأخير في تسليم المنتج او الخدمة، تقديم سلعة او خدمة لم يطلبها الزبون (المريض) عدم توفير ما يطلبه (المريض) في الوقت و المكان المتفق عليه؛ ان المؤسسات الحديثة ادركت ازدياد اهمية شكاوى الزبائن (المرضى) و تبين لها ان تلك الشكاوى وسيلة فعالة لتحقيق احتياجات العملاء (المرضى) و سماع آرائهم و تعليقاتهم المختلفة فيما يتعلق بالسلعة او الخدمات الخاصة و بالتالي أجت المؤسسة تنفق الكثير من المال و الجهد كتشجيع الزبائن للتعبير بكل الوسائل الممكنة عن شكواهم و تعليقاتهم المختلفة للقيام بعملية معالجة الشكاوي هناك ثلاثة طرف:

- تشجيع الزبائن لتقديم الشكاوي من خلال تسهيل التعبير عن عدم الرضا و لا يتحقق هذا الا بإعلام الزبون أي يوجه اقتراحاته و شكاويه و هذا يكفي بل يجب ان تكون معروفة بالنسبة للزبون و متوفرة أو سهل الوصول اليها؛

- معالجة الشكاوي و الاقتراحات بعناية بحيث يبدأ الامر بالإصغاء و تسجيل و تشخيص المشكلة و التصرف باتخاذ قرار صحيح؛

- استغلال عدم الرضا للتطور اي استغلال المعلومات المجمعمة حول الشكاوي لاستغلالها في التحسين.

غياب رد الفعل: هناك زبائن لا يجذبون فكرة تقديم الشكاوي اي لا يكون لهم سلوك رد الفعل و هنا المؤسسة تكون معرضة لخطر فقدان الزبون و بالتالي تاكل اصولها من الزبائن و هذا بدون اعلام المؤسسة بسبب تدمرهم؛ ان حجج الزبون غير الرضا في الامتناع عن التعبير كثيرة منها:

✓ ان الامر ليس له قيمة لان الوقت و الجهد اللذان يبذلان بالالتزام بالرد على عدم الرضا بالغ الاهمية بالمقارنة بالمنافع التي يترتب الحصول عليها؛

✓ يعتبر ان الشكاوي هي مصدر ازعاج و نزاع شديد بين الزبون و المؤسسة؛

✓ يرى ان الادارة لا تشجع على شكاوي الزبائن؛

✓ عدم وجود قناة اتصال لتقديم الشكاوي من خلالها.

ب/ سلوك تغيير العلامة (اي تغيير المؤسسة) و عدم شراء الخدمة²:

سلوك تغيير العلامة هو ذلك السلوك الذي يقوم به الزبون (المريض) عندما يتغير مستوى الرضا لديهم عن

علامة معينة او مؤسسة ما، و يمكن تعريف سلوك التغيير هذا بأنه "مرحلة يكون لدى الزبون (المريض) ولاء خدمة صحية ثم يقوم بتحول الى خدمة صحية اخرى، و ذلك نتيجة لعدم رضا او نتيجة لمشاكل أخرى؛"

¹ كشيده حبيبة، مرجع سبق ذكره، ص ص44-45.

² بوزيان حسان، مرجع سبق ذكره، ص ص77-78.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

من أسباب تغيير العلامة او خدمة المؤسسة نذكر ما يلي:

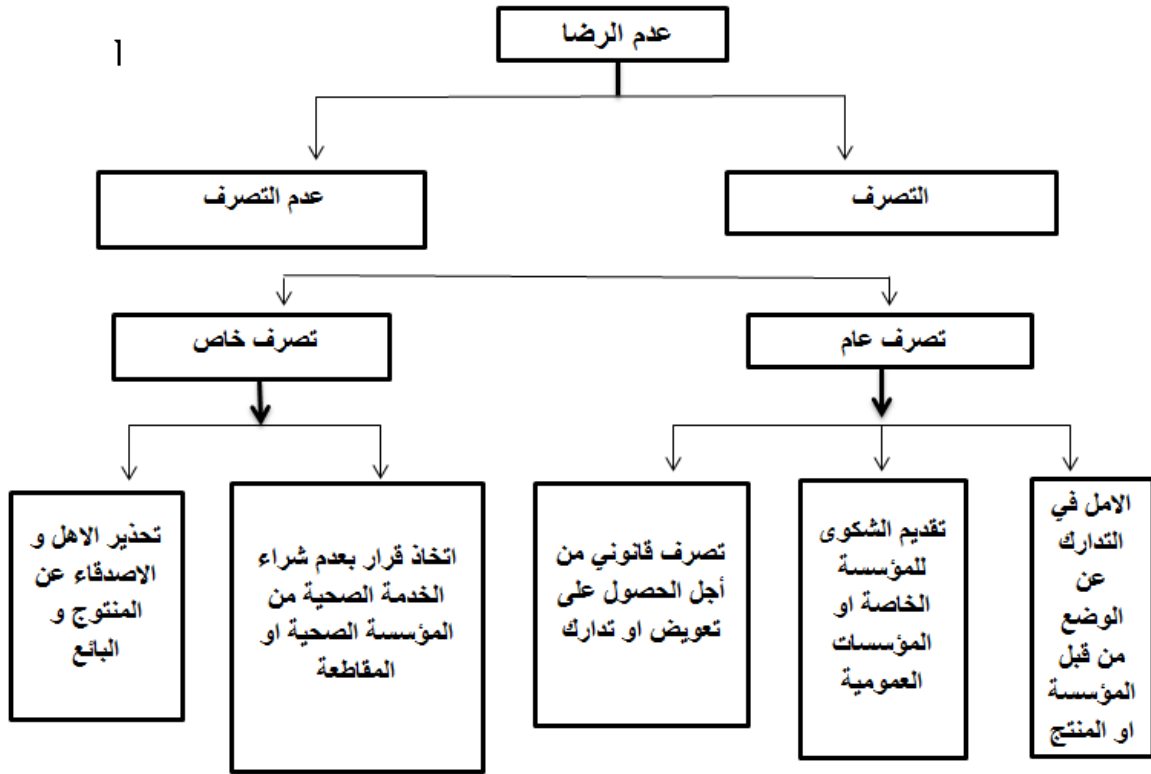
- ✓ عدم اظهار اهتمام الموظفين الداخليين الذين يحتلون الواجهة الامامية للزبون؛
- ✓ استغراق وقت طويل للاستجابة لمتطلبات الزبون (المريض)؛
- ✓ عدم توفير الخدمة الصحية المطلوبة؛
- ✓ مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة متقارب مع مستوى المنافسين مع سعر اعلى؛
- ✓ عدم الدرة على التعامل مع الشكاوي بطريقة ترضي المرضى؛
- ✓ ظهور مشكلات مع تقييم الخدمة الصحية مما يؤثر على سمعة المؤسسة الصحية؛
- ✓ تقديم اعتذارات بشكل مستمر حول الاخطاء التي تقع أثناء تقديم الخدمة الصحية و عدم تصحيحها؛
- ✓ انخفاض جودة الخدمة الصحية المقدمة دائما حيث تكون هدف المؤسسة المنافسة بالسعر على حساب الجودة؛

ان شعور المريض بعدم الرضا على الخدمة الصحية المقدمة داخل المؤسسة الصحية تؤدي في معظم الحالات الى عدم معاودة شراء الخدمة الصحية او مقاطعتها نهائياً.
ج/ الكلمة المنطوقة السلبية من الفم الى الاذن¹:

لقد اوضحت بعض الدراسات ان كل زبون (مريض) راضي يحدث 06 مستهلكين آخرين، اما الزبون (المريض) الغير راضي فيحدث 19 من الزبائن الاخرين من خلال الكلمة السلبية المنطوقة و ترتفع بالانترنت الى 6000 شخص و من هنا يتضح لنا أهمية الكلمة المنطوقة كمصدر للمعلومات يعتمد الزبون (المريض) في قرار الشراء في سلوك المستهلك الحالي و المرتقب.

¹ عامر هواري/ مرجع سبق ذكره، ص68.

الشكل (06): سلوك الشكاوي الزبائن (المرضى) "السلوكيات الناجمة على عدم رضا الزبائن (المرضى)



المصدر: بوزيان حسان، مرجع سبق ذكره، ص75.

ثانيا أدوات تحسين رضا المرضى

هناك مجموعة من الادوات التي بدورها تقوم بتحسين رضا المريض، نذكر ما يلي منها¹:

- 1- الجودة المدركة: ان تحسين الاداء الداخلي للمؤسسة و الذي يتمثل في تحسين الجودة و الغرض منه ارضاء المستفيد الا أن قياس الجودة في الداخل ضروري لكنه كافي يجب على المؤسسة ان تقوم بقياس رضا زبائنهم اضافةً قد تكون الجودة لكن رضا الزبائن ليس في نفس درجة هذه الجودة، و يعني بها ايضا هي ادراك المريض لجودة الخدمة الصحية المقدمة له من قبل المؤسسة الصحية؛
- 2- تحليل عدم الرضا: في حالة عدم الرضا تصبح عدد الاتصالات التي من الضروري على المؤسسة ان تقوم بها لمعالجة المشاكل المسببة لهذه الحالة و مدى المعالجة لعوامل ضرورية لحالة الرضا، ان البحث عن الاسباب يجب يكون بشكل دقيق لان عدم الرضا المعالج بطريقة سيئة يؤدي الى فقد الزبون (المريض). كما أن الحالة

¹ كشيبة حبيبة، "استراتيجية رضا العميل"، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة البلدية، الجزائر، 2005، ص99.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

غير ناتجة عن رداءة الخدمة فقط انما ترجع الى مشاكل تسير عيوب في الاتصال، عيوب في علاقة الزبون (المريض) ...إلخ؛

3- متابعة الزبون (المريض): ان متابعة المريض تأخذ عدة أشكال هدفها اقامة علاقة وثيقة بين الزبون (المريض) و المؤسسة، و من المهم ان تكون هذه العلاقات الشخصية اي ان تعادل كل زبون بصفة منفردة و يعد اساس متابعة الزبون (المريض) الاستماع اليقظ للمفاوضبإلضافة الى الاخذ بعين الاعتبار كل مشاكل المرضى حتى و لو كان خاطئ فيها؛

4- ولاء الزبون (المريض): ان الزبون الوفي مردوديته تمثل مرتين و يكلف أقل من جلب زبون جديد و من هذا فإن على المؤسسة ان توجه استراتيجيتها نحو ولاء الزبون (المريض) نقطة البداية، و ان التسيير الجيد بعدم الرضا يعتبر ركيزة فعالة لخلق الرضا، بحيث كلما كان ميولا لإعادة استعمال للخدمة التي ولدت الرضا.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في سلوك رضا المريض و ادوات تحسين رضا المريض

تتمثل اهمية تحقيق رضا المريض في كونه امرا هاما بالنسبة للمؤسسات الصحية، بحيث هناك مجموعة من العوامل التي بدورها تؤثر على السلوك الشرائي للمرضى، غذ هذه العوامل تحفز او تحد من التعامل مع المؤسسة الصحية. لذا يجب على المؤسسات الصحية ان تراعي سلوك المرضى و العوامل المؤثرة فيهم و ان تقوم بتقديم ادوات و طرق من اجل تحسين رضا المرضى.

اولا: العوامل المؤثرة في سلوك رضا المريض:

يتأثر المستهلك في اتخاذ قرار الشراء للسلع او الخدمات بمجموعة من العوامل التي بدورها تحفز او تحد من الاقدام على التعامل مع تلك المنتجات. و بدر تعلق الامر بالمرضى او الزبائن المتعاملين مع المؤسسة الصحية فانهم ايضا يتأثرون بهذه العوامل، هناك عدة عوامل تؤثر على سلوك الشرائي للمرضى و تتمثل هذه العناصر في التالي¹:

1-العوامل الثقافية culture factors:

و هي مجموعة من العوامل التي تعبر من خلالها الفرد على اسلوبه في التعامل مع المفردات اليومية اتساقاً مع التراكم المعرفي المتحقق لديه عبر تجاربه الانسانية و ما تحققه عن تعميق فكري و تتمثل العوامل الثقافية كالتالي:

أ/الثقافة العامة culture:

يمكن تعريفها على انها 'تراكم معرفي و قيمى لمقاصد و مفاهيم يستخدمها المجتمع للتعامل مع البيئة التي يعيش فيها و تتم مناقلتها للأجيال القادمة"، اصبحت بالتالي معيارا شخصيا للتعامل مع الاخرين عبر تفسير الحالات التي يتفاعل معها بصفته فرد ضمن المجتمع، و على سبيل المثال اصبحت من الثقافات العامة للفرد الاوروي القيام بعملية الفحص الدوري السنوي او النصف سنوي للتأكد من سلامته الصحية، كما اصبحت مزولة الرياضة

¹ نامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص ص65-66.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

الصباحية لدى العديد من افراد المجتمعات المتحضرة امرا اساسيا من مفردات العمل اليومي الواجب القيام به، و بالتالي تكونت ثقافة عامة اتجه التعامل مع الرياضة لما لها من أثر صحي على الفرد؛

ب/الثقافة الفرعية **sub-culture**:

و يقصد بها تلك الثقافة التي تمتلك سمات و صفات سلوكية خاصة يمكن ان تميزها عن غيرها من المجتمعات الاخرى ضمن الثقافة العامة، و يمكن ان تعطي تطابق شخصي او اجتماعي لاعضائها قياسا بغيرها من الثقافات الاخرى. و على سبيل المثال يكن ان نجد ان هناك اتجاه واضح لدى العديد من افراد المجتمع و للمستويات العمرية التي تجاوزت مرحلة الشباب الى حد ما يتفوقون في توجههم نحو تناول الاطعمة الخالية من الدهون لتجنب بعض الامراض و للمحافظة على سلامتهم الصحية؛

ج/الشريحة الاجتماعية **social class**:

تحتوي المجتمعات الانسانية المختلفة في داخلها على شرائح اجتماعية متفاوتة، و في جوانب مختلفة كأن يعتمد ذلك التفاوت على مستوى الدخل، التعلم، مكان الإقامة، المهنة،... إلخ كأساس في التمايز ما بين الشرائح الاجتماعية.

من هذا التصنيف تستطيع المنظمات الصحية من تحديد التصرف او التوجه لتعامل السلوكي مع الافراد على وفق الشرائح المختلفة في المجتمع. وهنا يكون الامر متشابها الى حد كبير مع موضوع تجزئة السوق. اذ لا يمكن التعامل مع المجتمع هي انه متجانس بل لابد من ان تكون هناك اختلافات قائمة في اجزاءه؛

2-العوامل الاجتماعية **social factors**¹:

يتأثر الفرد بمجموعة من العوامل الاجتماعية، تتمثل هذه العوامل كالتالي:

أ/ الجماعات المرجعية:

تمثل كل المجتمعات التي تؤثر بصورة مباشرة او غير مباشرة على اتجاهات و سلوك الفرد. الجماعات التي تؤثر مباشرة على الفرد تدعى المجموعات العضوية **membership groups**. بعض هذه المجموعات تكون اولية و التي يتألف صمتها الفرد بصورة مستمرة و غير مباشرة، مثل: العائلة، الاصدقاء، الجيران و جماعات العمل. كما أن الافراد ينتمون الى جماعات ثانوية مثل: الخبرات و مجموعات الاتحادات التجارية التي غالبا ما تكون اكثر رسمية و اقل استمرار بالتفاعل. تستطيع هذه الجماعات التأثير و بشكل كبير على سلوك المرضى في تعاملهم مع الخدمات الصحية المقدمة؛

¹ سعدون حمود جثير الربيعاوي و حسين وليد حسين عباس، "ادارة التسويق اسس و مفاهيم معاصرة"، ط1، دار المنهل للنشر، 2015، ص157-158.

ب/الاسرة (العائلة) family:

يمكن ان يؤثر افراد الاسرة تأثيراً كبيراً على سلوك المرضى لان المستهلك يتصل بعائلته اولاً و بالتالي فان الفرد يتأثر بشكل كبير و مستمر بقرار الاسرة حيال أي أمر ينوي اتخاذه فالمريض عند اتخاذه لقرار معين يتعلق بصحته فإنه يستشير عائلته في الاول مثل اتخاذ قرار في اجراء عملية جراحية، تحليل مخبري معمق، فحوص... إلخ؛

ج/ الادوار و المكانة status:

ينتمي الفرد الى عدد من المجموعات مثل الاسرة و النوادي و المنظمات و يمكن تعريف موع الفرد في كل مجموعة بالنسبة الى الدور و الحالة، اذ يتكون الدور من أنشطة بتوقع الفرد تأديتها طباً للشخص الموجود حوله، و يحمل كل دور مكانة محددة تعكس القيمة العامة التي يعطيها المجتمع له. كما هو الحال عند القيام بحملات التبرع بالدم لمواجهة ظرف طارئ فان الفرد يسارع قبل غيره في التبرع فيها لمكانته من بين الاخرين.

3- العوامل الشخصية personal factors¹:

تعتبر هذه العوامل خاصة بالفرد، تتمثل كالآتي:

أ/العمر age: يؤثر عمر الفرد الى حد كبير في السلوك الشرائي للخدمة الصحية حيث كلما ازداد العمر زاد الاعتماد على الذات و اتخاذ قرار الشراء للخدمة الصحية، لأنه يكون قادر على التمييز في القرار. بل ان انظمة القوانين تشترط موافقة رب العائلة على اجراء العملية الجراحية لمن كان دون السن القانوني (18 سنة) و السبب في ذلك بان المريض يكون غير مدرك لحقيقة الخدمة الصحية التي يتلقاها و نتائجها المستقبلية. و يكون الامر مماثل لها ولكن بحالة معكوسة لمن هم في مرحلة الشيخوخة و الكهولة عندما يكونون غير قادرين على التمييز لحالتهم الصحية مما يشترط أخذ موافقة ابنائهم عند اجراء العملية لهم؛

ب/المهنة profession²: ترتبط المهنة بنمط الاستهلاك للفرد الذي يمارس المهنة ما فيتخذ من خلالها السلعة او الخدمة الصحية، فمثلا السلعة التي ترتبط بأعمال الكهرباء يقدم على شراءها الذي يمتن الاعمال الكهربائية، و عليه فعلى المسوقين ان يحددوا المجمعات المهنية التي لها اهتمامات اعلى من المعدل لمنتجاتها و خدماتها؛

ج/الشخصية personality: الشخصية هي مجموعة من الخصائص النفسية المميزة التي تولد نمطا مستقرا و متجانسا في الاستجابة للبيئة، و يمكن تعريفها من وجهة نظر التسويقي "هي تلك الاحساسات الداخلية للفرد و ما تنعكس عليها"، عندما يتمتع المريض بشخصية مميزة او الواضحة تمكنه من حسن الاختيار للطبيب او المستشفى او الخدمة الصحية التي ففي بحالة الصحية، و يستطيع التمييز ما بين الخدمات المشابهة المقدمة من اطراف صحية مختلفة، و ليختار ما هو متوافق مع حالته و قدرته المالية؛

¹ ثامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص68.

² سعد علي ربحان المحمدي، "استراتيجية الاعلان و الاتجاهات الحديثة في تطوير الاداء المؤسساتي"، دار اليازوني للنضرة و التوزيع، عمان، الاردن، ص239.

د/نمط الحياة **life style**¹: قد يشترك الافراد في نفس الثقافة و الوظيفة و الشريحة الاجتماعية، و لكنهم يختلفون في نمط حياتهم، و نمط الحياة الفردي يمكن ارجاعه الى معيشة الفرد في العالم المحيطة به، و الانشطة المختلفة التي يقوم بها و اهتماماته و آراءه فنمط الحياة لا يمكن ان يفسر طبيعة الفرد ككل و تفاعله مع البيئة المحيطة به دون تفسير المتغيرات المحيطة بالفرد ذاته و عليه فإن المسوقين في المنشآت عليهم ان يبحثوا في العلاقة القائمة بين الخدمات الصحية المقدمة، و أنماط الحياة للمجاميع المستخدمة من الجمهور.

4-العوامل النفسية **psychological factors**:

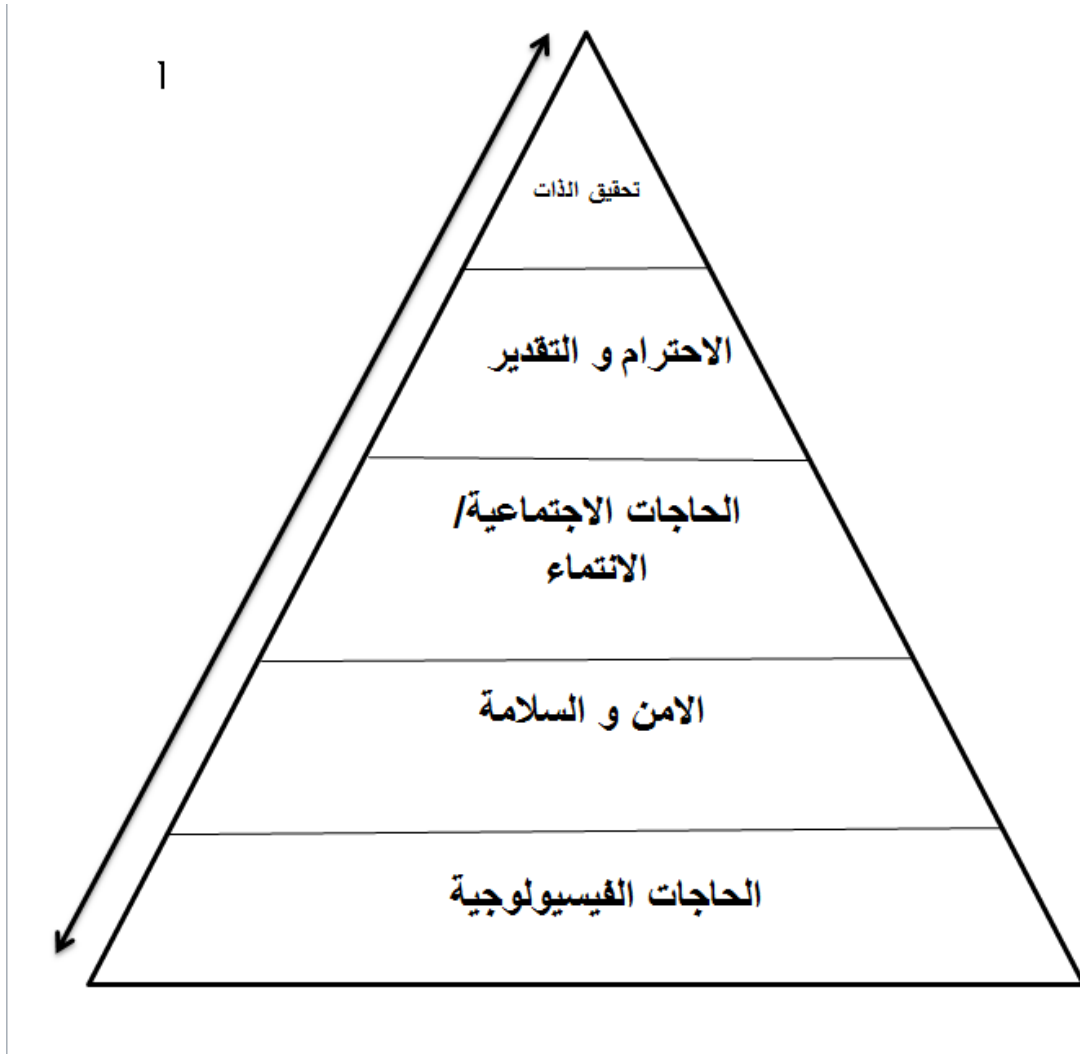
يتأثر المريض الى حد كبير في سلوكه الشرائي لخدمة الصحية بعدة عوامل نفسية منها:

أ/الدوافع و الحاجات **motivesandneeds**²: ان نقطة البداية في عملية قرار الشراء هو الشعور بحاجة شيء ما. فالحاجة تعني ببساطة الافتقار الى شيء مفيد، أو هي التي تشكل حالة عدم التوازن ما بين حالة المريض الفاعلية و الحالة المرغوبة. اما الدوافع فهي الحاجات الداخلية التي توجه الافراد باتجاه اشباع حاجاتهم فهي من يوجهه او يقود السلوك؛ و خير نموذج يمكن ان يعتمد للتفسير هو هرم ماسلو (maslou) للحاجات و الذي يشير الى وجود خمسة مستويات رئيسية لحاجات الفرد تأخذ شكلا هرميا و المبنية في الشكل الاتي:

¹ ثامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 68.

² كورتل فريد بلخير و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص 113-114.

الشكل (07): هرم ماسلو للحاجات



المصدر: كورتل فريد بلخير و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص114.

و يقدر تعلق الامر بالخدمات الصحية و السلوك الشرائي فإن الجانب الصحي يمثل المرحلة الثانية من الحاجات في السلم. حيث ان الفرد بعد ان يشبع حاجاته من المأكل و الملابس و السكن(الحاجات الفسيولوجية)، فهو بحاجة الى تحقيق الامن و الاستقرار و يشمل الجزء الاعظم من هذا الجانب في السلامة الصحية اذ ان الحاجة للخدمة الصحية هي مسألة أساسية لكنها تمتد ايضا صعودا الى قمة السلم عندما يرغب الفرد في السفر للمنتجعات السياحية لهدف التغيير النفسي او البحث عن خدمات العلاج الطبيعي...إلخ.

ب/الادراك¹ perception: يكون الشخص هذا الاتخاذ اجراء و تتأثر كيفية اتخاذه الاجراء على ادراكه للموقف فكلنا نتعلم عن طريق اتباع المعلومات من خلال حواسنا الخمسة (البصر، السمع، الشم، اللمس و التذوق)، الا ان كل منا يستقبل هذه المعلومات الحسية و ينظمها و يفسرها بطريقة فردية و يكون الادراك العملية التي يختار بها الناس

¹ سعدون حمود جثير الربيعاوي و حسين وليد حسين عباس، مرجع سبق ذكره، ص160.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

المعلومات أو ينظمونها أو يفسروها لتكون صور ذات معنى للعالم. يستطيع المريض ان يدرك و من خلال ملاحظة نوعية الخدمة الصحية المقدمة، و درجة نظافة المستشفى و حداثة الادوات و الاجهزة الطبية المستخدمة... إلخ؛

ج/التعليم **learning¹**: يتمثل التعليم بمجموعة المتغيرات الحاصلة في سلوك الفرد الناجمة من تراكم الخبرات السابقة لدية أي ان الفرد يتعامل مع البيئة المحيطة به يوما، و يكتسب في كل حالة خبرة معينة، و بالتالي فإن تراكم هذه الخبرات تكسبه معرفة او تعلم، لكي يحدد مواقفه الجديدة مستقبلا على اساس الخبرة التي اكتسبها و لاشك بأن التعلم لدى الفرد يتوقف على عدد من العوامل منها درجة النضج لدى الفرد، الرغبة في التعلم، القدرة و الدافعية في التعلم، الاستعداد الذهني، طريقة التعلم... إلخ؛

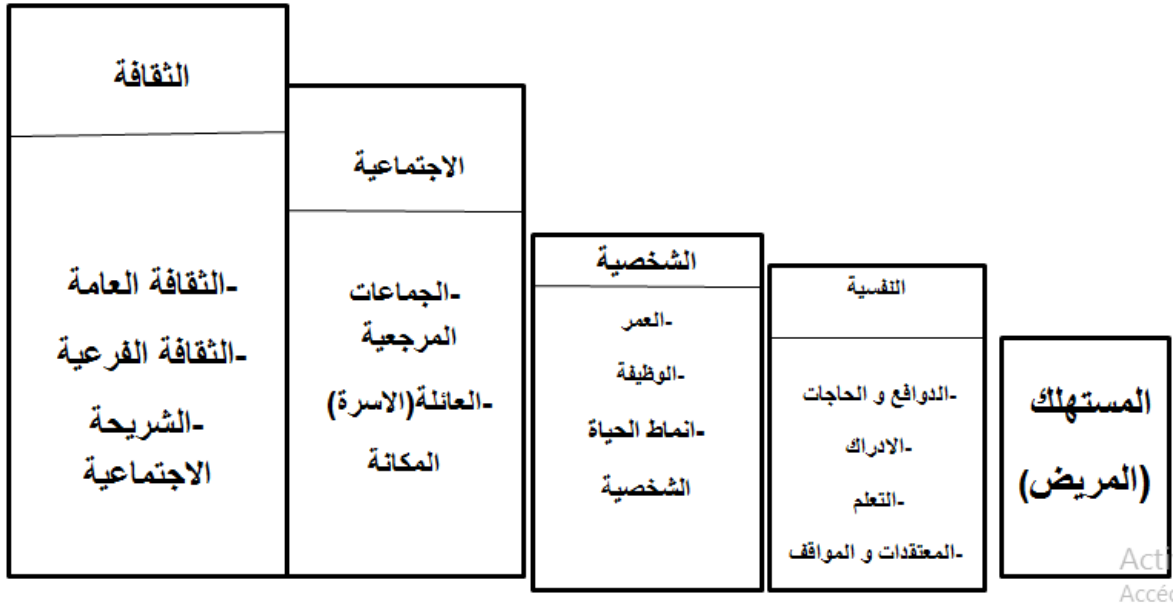
و المرضى على سبيل المثال يستطيعون التعلم ايضا من خلال تفاعلهم مع الاطباء و طاقم التمريض و ذوي الخبرة الطبية في تحديد ما هو مر بالصحة و ما هو مفيد، و متى و كيف يمكن استشارة الطبيب و ماهي الادوية المسموحة بها

د/المعتقدات و المواقف **positio and beleifs²**: الاعتقاد هو عنصر معري وصفي يكونه الانسان بخصوص شيء معين، فمثلا يمكن ان يعتقد شخص ما ان برامج (مايكروسوفت) تتمتع بمواصفات عالية و تقنيات متطورة، لذلك تحاول المنظمات بشتى اشكالها معرفة ما يعتقد الفرد بخصوص منتجاتها و خدماتها، اما الموقف فهو التقييم الايجابي او السلبي وردة الفعل العاطفية و الاستعداد للتصرف بخصوص شيء او فكرة ما. تساعد المواقف الشخص على بناء نظام سلوكي متجانس بحيث لا يضطر الفرد الى تقسيم عملية الشراء في كل موقف على سبيل مثال فان للأفراد معتقدات او مواقف حيال تناول المشروبات الكحولية او القيام بعمليات الاجهاض، الختان، عمليات التجميل، المخدرات... إلخ، و تتخذ المواقف اتجاه هذه الامثلة او غيرها تبعا لعوامل سبق الاشارة اليها او عوامل اخرى.

¹ ثامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 71.

² سعد علي ريجان الحمدي، مرجع سبق ذكره، ص 239-240.

الشكل (08) : العوامل المؤثرة في السلوك الشرائي للمستهلك (المريض)



المصدر: ثامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص64.

المطلب الرابع: وسائل قياس مستوى رضا المريض

يعتبر قياس مستوى رضا العملاء (المرضى) أمر مهما بالنسبة لأي مستوى (صحية) لأنه يعبر عن مدى نجاح ادارة المؤسسة في التعامل مع عملائها. يعد رضا العميل (المريض) اصلا من اصو المؤسسة و يساعدها على الاحتفاظ بعملائها، حيث اذا كان العميل راضي على الخدمة المقدمة فحتما يعود الى اقتناء الخدمة مرة أخرى، و في هذا المبحث سنتطرق الى بعض وسائل قياس الرضا.

أولاً: انظمة الشكاوي و المقترحات¹

نتيجة العديد من المنظمات و من بينها المنظمات الصحية الى وضع نظام يسهل على الزبائن (المرضى) تقديم شكاوهم و اقتراحاتهم للمنظمة، و قد يكون ذلك على طريق تخصيص رقم هاتف او عنوان بريد الكتروني او موقع الكتروني او على مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك، انستغرام... إلخ) تتلقى المنظمة من خلاله ما يتقدم به الزبائن (المرضى) من شكاوي او اقتراحات، و هذا من شأنه الكشف عن جوانب الضعف في المنتج او في الخدمة المقدمة او في اي من أنشطة التسويق او في المنظمة فيها، و على المنظمة الاهتمام بما يتقدم به الزبائن (المرضى) لا لاستخلاص المؤشرات المناسبة و اتخاذ الاجراءات اللازمة التي من شأنها التحسين من اداء المنظمة، الا ان الدراسات تشير الى قلة الزبائن (المرضى) الذين يتقدمون بالشكاوي عند الشعور بعدم الرضا، و غالبا ما يتجهون الى تخفيض مشترياتهم او الاتجاه الى شراء من المنافسين خلال هذا النظام يمكن ان نحول الاشخاص غير راضيين الى اشخاص راضيين عن

¹ زيدان سليمان خالد، "ادارة الجودة الشاملة الفلسفة و مداخل العمل"، دار المناهج للنشر، عمان، الاردن، 2010، ص200.

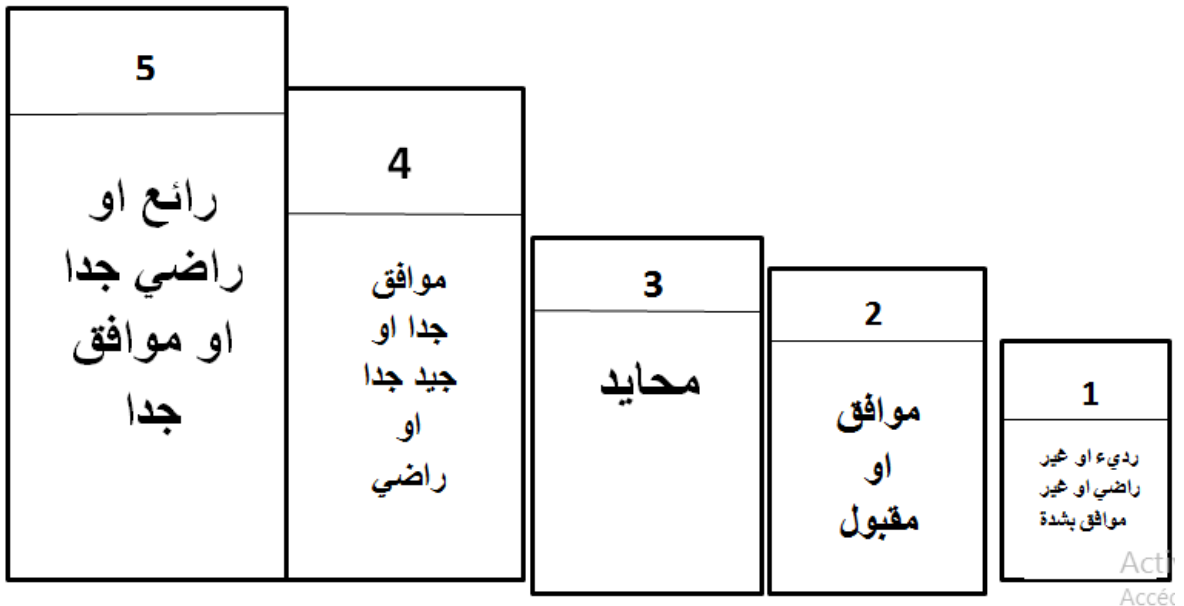
الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

خدمات المنظمة الصحية و لديهم ولاء اليها لان هذا النظام يخلق احساس لدى العميل (المريض) على انه موضع اهتمام من جانب المنظمة الصحية؛

ثانيا: بحوث قياس رضا العميل (المريض)¹

هو ان تقوم المنظمة الصحية من فترة لآخرى باجراء بحوث لقياس رضا العملاء (المرضى) عن الخدمات التي تقدمها ليعين مدى رغبته في الاستمرار في التعامل معها مستقبلا او عدمه، و هذا من خلال تصميم قائمة للاستقصاء يكون ذلك في شكل مقياس مدرج يمثل مستويات جودة الخدمة و هي في العادة خمس مستويات تدرج من رائع outstanding ثم جيد جدا verygood ثم مرضي satisfactory الى مقبول fair، و اخيرا جودة رديئة poor؛

الشكل(09): مقياس المدرج



ثالثا: نموذج كانو لرضا العملاء **basic or must be requirements**²

يجب على المنظمة ان تصنف متطلبات (حاجات و رغبات و توقعات) العملاء (المرضى) لتباين تأثيرها في رضا العملاء، يشير kano (1990) الى ان متطلبات العملاء من حيث تأثيرها في رضا العملاء يمكن تصنيفها الى ثلاثة انواع و هي:

¹ ماضي بلقاسم و عفاف بلعج، "تقييم جودة الخدمات الصحية و قياس رضا المرضى"، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، مجلد15، العدد31، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2014، ص91.

² رعد عبد الله الطائي و عيسى قداد، "ادارة جودة الشاملة"، دار البازوني للنشر، الاردن، 2008، ص158.

I. المتطلبات الانسانية او الواجب توفيرها

هذه المجموعة لا يعبر عنها العميل لافتراضه صميما حتمية توفيرها و عند عدم تلبية هذه المتطلبات في المنتوج او في الخدمات الصحية المقدمة من طرف المنظمات الصحية فإنها تؤدي الى شعور العميل (المريض) بعدم الرضا، و اذا كانت هناك تلبية لمتطلبات في المنتوجات او الخدمات فإن ذلك لن يزيد من مستوى رضاه، أي في حين لا يؤدي تليتها و توفرها الى تحسين مستوى رضا العميل؛

II. متطلبات الاداء performance requirements

هذه المجموعة يطلبها العميل (المريض) و يعبر عن ذلك صراحة، هناك علاقة تناسب طردية بين تلبية هذه المتطلبات في المنتوجات او الخدمات و مستوى الرضى لدى العميل (المرضى). فكلما كانت درجة تلبية هذه المتطلبات عالية كلما كان مستوى الرضا عالي و العكس بالعكس؛

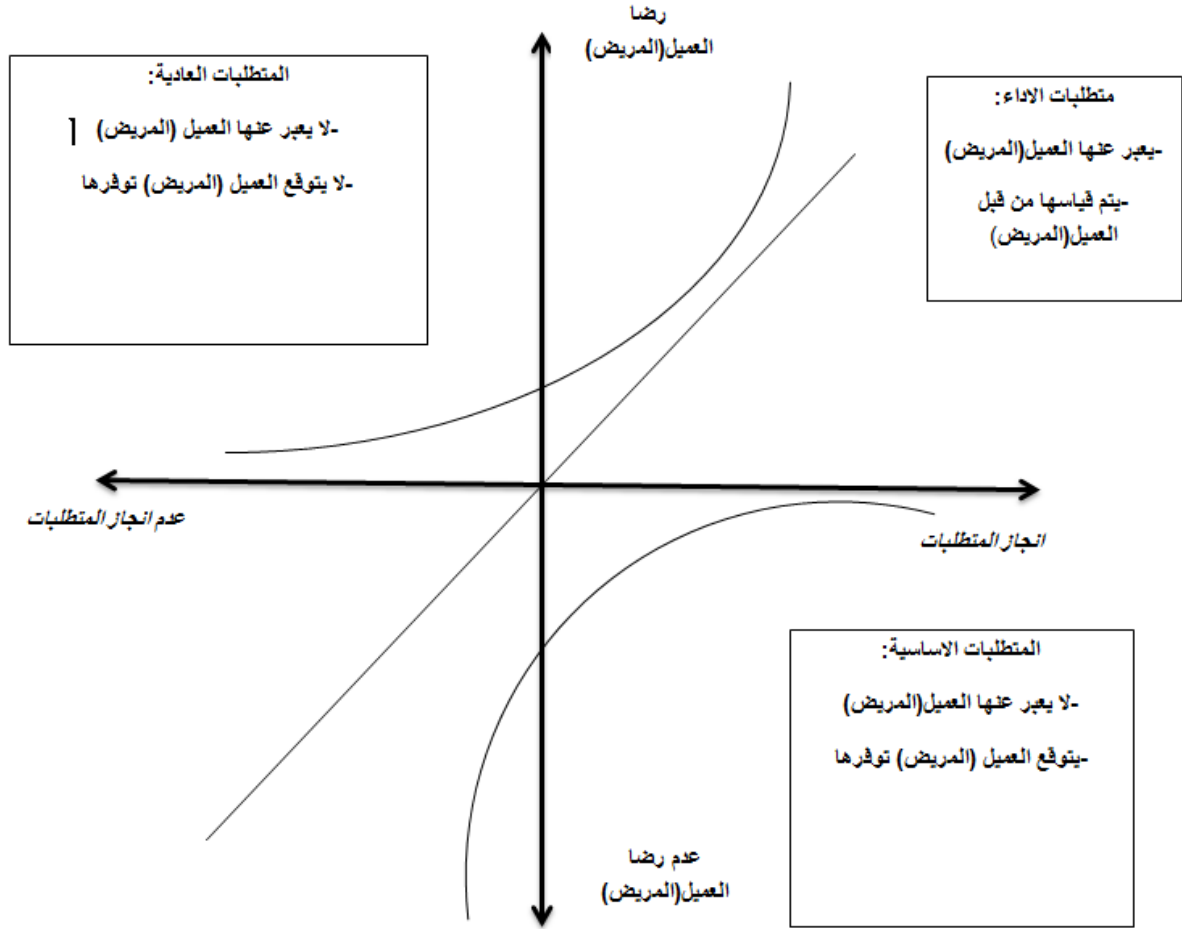
III. متطلبات الجاذبية attraction or delight requirements¹

تحتل هذه المتطلبات درجة عالية من التأثير على درجة رضا العميل و حسب طبيعة هذه المتطلبات فإنها غير معبر عنها من قبل العميل و ان الوفاء بها بدرجة معينة يعطي العميل درجة من الرضا الوظيفي، أما اذا لم يتم الوفاء بها فإن العميل لن يشعر بالرضا.

تستفيد الادارة المنظمة من تصنيف نموذج كانو لمتطلبات الخدمة بهذا الشكل من عدة نواحي أهمها: ان هذا التصنيف يساعد الادارة على ترتيب اولوياتها فيما يتعلق بتطوير الخدمة حيث قد توجه الادارة جمهورها لتطوير متطلبات الاداء و متطلبات الجاذبية بدلا من توجيهها نحو تطوير المتطلبات الاساسية اذا كانت هذه الاخيرة موجودة بدرجة مرضية للعميل، أما من حيث جمع المعلومات عن العميل فهناك العديد مثل المقابلة أو الملاحظة أو الاستبيان.

¹ ماضي بلقاسم و عفاف بلعرج، مرجع سبق ذكره، ص91.

الشكل (10): نموذج كانو (kano' model)



المصدر: رعد عبد الله الطائي و عيسى قداد، مرجع سبق ذكره، ص 159.

المبحث الثالث: ارتباط جودة الخدمات الصحية بتحقيق رضا المريض

تعتبر جودة الخدمة الصحية هي حجر الأساس في الجهود المبذولة للوصول الى ارضاء الزبائن و خدمتهم بمصدقية، هي جوهر الخدمات الصحية و على اساسها يقاس رضا المرضى لان المرضى مطالبهم و احتجاجاتهم للخدمة المقدمة يجب على المؤسسة الصحية تحقيقها لأنهم يحكمون على جودة الخدمات الصحية المقدمة من خلال مقارنتهم لما يريدون او ما يحتاجون او ما يتوقعون الحصول عليه، و هنا تشير بعض الدراسات الى وجود علاقة بين جودة الخدمات الصحية المقدمة و بين رضا المريض و التي سنعرضها على النحو التالي:

المطلب الأول: دراسة العلاقة التفاعلية بين جودة الخدمة و رضا الزبون (المريض)

سنحاول التعرف على طبيعة بين جودة الخدمة الصحية و رضا الزبون (المريض) و طبيعة العلاقة التفاعلية بينهما.

العلاقة بين جودة الخدمة و رضا الزبون (المريض)¹:

يرى shortcake وجود نوع من الازباك و الغموض حول العلاقة بين جودة الخمة و رضا الزبون (المريض). على الرغم من وجود علاقة أكيدة بين جودة الخدمة و رضا الزبون الا ان الاكاديميين مازالوا غير متفقين على ارضية عمل مشتركة بخصوص مفهومي جودة الخدمة و الرضا اذ انهم لا يمتلكون رؤية فعلية واضحة و دقيقة لتفسير طبيعة الترابط و ماهيته. و أن الجودة المدركة من قبل الزبون بوصفها موقفا او اتجاهها شاملا اذ ميز bateson ما بين جودة الخدمة و رضا الزبون و حدد كونها اتجاه يكونه الزبون من خلال تقييمه لعرض الخدمة، و أن هذا الموقف غالبا ما يكون مبنيا او مستندا على سلسلة من خبرات تقييمه سابقة.

و الجودة هي بالاصل تقديم للخدمة على الوجه الذي يجب ان تقدم به للزبون بما يتناسب و توقعاته عنها، لأن هذه التوقعات لم تأتي من فراغ بل هي مبنية على تصورات و مؤشرات جعلت الزبون يتوقع هذه الجودة، و بالتالي لم يحكم على الخدمة بأنها ذات جودة عالية الا اذا ما طابقت او فاقت توقعاته.

كما ان جانب الاختلاف بين جودة الخدمة و رضا الزبون يكمن في كيفية تعريف و تحديد معنى التوقعات، لأنه عند قياس جودة الخدمة فإن مستوى المقارنة (تعني التوقع) "ما الذي ينبغي على الزبون توقعه"، بينما الرضا يكون مستوى المقارنة على أساس "ما قد يتوقعه الزبون (المريض) من الخدمة فإن التوقع يكون على شكل تصور أو تنبؤ".

كما أكد anderson إلى وجود اختلاف ما بين الرضا التراكمي للزبون (المريض) و جودة الخدمة الاسباب

التالية:

- يحتاج الزبون الى برة مع الخدمة لكي يحدد الرضا، بينما يمكن ادراك الجودة من دون خبرة فعلية؛
- ترتبط الجودة بالادراكات الحالية بينما الرضا يستند الى الخبرات السابقة و المتوقعة في المستقبل.

¹ محمد خنير و اسماء مرابي، "العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة و رضا الزبون بالمؤسسة"، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، مجلد03، العدد01، جامعة خميس مليانة، عين الدفلى، الجزائر، 2017، ص ص 34-35.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

كما ان العديد من الدراسات وضحت العلاقة بين جودة الخدمة و رضا الزبون في صورة نوايا الشراء، حيث ان المستويات العليا من جودة الخدمة ستؤدي الى زيادة رضا الزبون و بالتالي تكرار عمليات الشراء من نفس المؤسسة.

المطلب الثاني: أيهما أسبق رضا الزبون او جودة الخدمة و أهمية دراسة رضا الزبائن عن جودة

الخدمة الصحية

سنحاول التعرف على ايهما يأتي في الاول الرضا او جودة الخدمة و ايضا اهمية رضا الزبائن عن الجودة في المؤسسات الصحية¹.

أولا: رضا الزبون و جودة الخدمة الصحية، أيهما أسبق؟

يرى Groning Tylor ان رضا الزبون يتصدر جودة الخدمة، و ان نوايا الشراء لدى الزبون ترتبط بشكل أوثق مع مستوى الرضا قياسا الى ادراكات جودة الخدمة لكن على الادارة بذل جهود أكبر و اهتماما أكثر بعناصر الرضا الاخرى كالسعر و مدى توفر الخدمة بالمقارنة مع الجودة العالية بمعنى عدم الاهتمام بالجودة على حساب العناصر الاخرى.

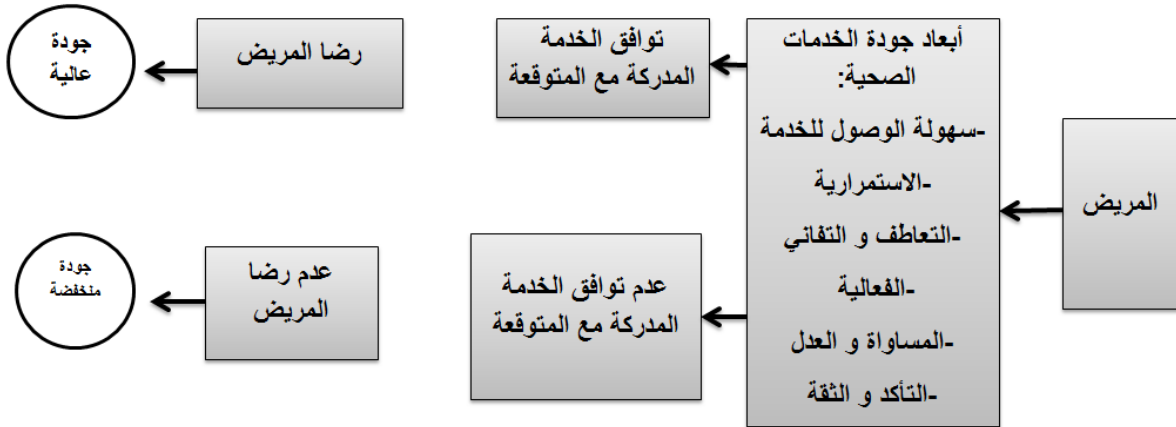
اما Olivier فيبين ان الرضا يتشكل من خلال الشعور اللاحق للشراء الذي يصبح في النهاية احد اهم العناصر المشكلة للاتجاه و بالتالي يمكن اعتبار الرضا مؤثرا على تقييم الزبون للجودة و كذلك نواياه الشرائية و سلوكه الشرائي لكنه بات من الواضح ان النقاش لم يحسم بعد، و هذا ما دفعنا بعد استراء المتغيرين (الرضا و الجودة) في مجال الخدمة الصحية الى تغليب كفة جودة الخدمة و اعطائها الاسبقية على حساب رضا الزبون لماذا؟ ان الرضا يستند على مستوى جودة الخدمة المدركة من قبل المريض و مدى اشباعها لرغباته و حاجاته و ان درجة الاشباع ستحدد درجة الرضا بمعنى ان درجة الرضا المحقق يتحدد من خلال مقارنة توقعات المريض مع الناتج الفعلي سيؤدي الى مستوى رضا عال عن الخدمة و العكس صحيح.

لكي يتم الوصول الى جودة الخدمات الصحية كمنتج نهائي للمريض لا بد من العمل على تحقيق الفوارق بين الخدمات الصحية المقدمة او المنجزة عليا، و بين الخدمات الصحية المرغوبة من قبل المرضى بهدف تحقيق رضاهم الذي هو مرهون بالشعور النفسي و بالقناعة و بالارتياح او السعادة لإشباع الحاجات و الرغبات و التوقعات مع الثقة و الامان و المساواة و بالتالي فان العلاقة بين الخدمات الصحية ورضا المريض لها وجهتان ايجابية و سلبية هذا ما يوضحه الشكل التالي²:

¹ سلمى رشيد و بوسطة عائشة، "اهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون"، مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات، مجلد03، العدد01، ص ص153.

² زينب حدمر و مريم يحيوي، "جودة الخدمات الصحية و رضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية"، مجلة الاحياء، مجلد18، العدد01، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة باتنة1، باتنة، الجزائر، 2018، ص ص482-483.

الشكل (11): يبين كيفية حكم المريض على الخدمات الصحية



المصدر: زينب حدمر و مريم يحياوي، مرجع سبق ذكره، ص482.

و نشرح نوع العلاقة فيما يلي:

1- علاقة ايجابية: تمثل رضا المريض عن الخدمات الصحية لتوافقها مع ما كان متوقع و بالتالي ادراكه لجودة الخدمات بمختلف ابعادها (سهولة الوصول للخدمة، الاستمرارية التعاطف و الثاني الفعالة، المساواة، التأكد و الثقة)؛

2- علاقة سلبية: تمثل عدم رضا المريض عن الخدمات الصحية لعدم توافقها مع ما كان متوقع و بالتالي عدم ادراكه لجودة الخدمات بمختلف ابعادها، و منه يجب ان تكون هناك برامج للجودة الصحية معدة اعدادا خاصا حسب المتطلبات و الامكانيات المتاحة و محاولة رفع الكفاءة تحت نظام واضح و سريع و سهل التنفيذ حسب الامكانيات الموجودة في المنظمات الصحية و حسب متطلبات الزبون (المريض) الذي يمثل نقطة فاصلة في الحكم على المنتج او الخدمة بوجوده من عدمها.

ثانيا: اهمية دراسة رضا الزبائن عن جودة الخدمة الصحية

ان الاهتمام بدراسة مدى رضا الزبائن (المرضى) عن جودة الخدمة الصحية تابع عن كون¹:

✓ ان الرضا المريض وسيلة لتحقيق اهداف اخرى، فمن المتوقع ان يكن المريض الراضي اكثر تعاونا مع الاطباء و جهاز التمريض و اكثر قبولا لتوجهاتهم من المريض الغير راضي، الامر الذي يؤدي الى تشخيص السليم، اما المريض غير راضي عن الخدمة الصحية المقدمة له فلن يكون متعاوناً بالصورة المطلوبة بل يصعب التعامل معه و معالجته؛

✓ ان رضا الزبون في حد ذاته قد يعد مقياسا لجودة الخدمة الصحية ذلك لانه يوفر المعلومات عن مدى نجاح مقدمي الخدمة في العمل وفق تقييم المرضى و مدى تحقيقهم لتوقعاتهم و اذا ما نظرنا الى الخدمات

¹ ماضي بلقاسم و عفاف بلعرج، مرجع سبق ذكره، ص93

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

التي تقدمها المستشفيات بشكل خاص، سنجد ان العديد من الدراسات تنظر الى آراء الزبائن كأحد المعايير المهمة لقياس فعالية جودة الخدمة الصحية؛

✓ ان الهدف النهائي للخدمات الصحية هو ضمان الصحة الجسدية و النفسية للمريض حيث ان رضا المريض عنصر من عناصر الصحة النفسية، فإن تحقيق أعلى معدلات الرضا يكون احد اهداف الرعاية الصحية حسب (Donbedian)¹؛

✓ يتطلب تقديم خدمات صحية فعالة وجود مشاركة مسؤولة من قبل الافراد المتلقين لهذه الخدمات حيث يحتاج الامر الى وجود قناة اتصال فعالة بين مقدمي هذه الخدمة و المستفيدين منها، و يمثل استطلاع آرائهم حول وجود هذه الخدمات و بصورة.

المطلب الثالث: مداخل تحقيق الرضا و علاقتها بمحددات الجودة/أثر الجودة في تحقيق رضا العميل (المريض)

تعتبر محددات الجودة اساس تقييم الزبائن للخدمات المقدمة لهم، لأنها تؤثر على تحقيق رضا المريض في المؤسسات الصحية و في هذا المطلب سنحاول التعرف على العلاقة بين محددات جودة الخدمات الصحية و كيف تؤثر على تحقيق رضا المرضى.

اولا: مداخل تحقيق الرضا و علاقتها بمحددات الجودة

تعد محددات الجودة اساس تقييم الزبائن (المريض) للخدمات المقدمة لهم و فيما يلي العلاقة التفاعلية بين رضا الزبائن و محددات الجودة²:

✓ ما يتلقاه الزبون (المريض) نتيجة تعامله مع المؤسسة الصحية و المنفعة الناتجة عن الحصول على الخدمة الصحية، يعتبر أهم ما يسعى اليه الزبون (المريض) للحصول فالدقة في تقديم الخدمة في موعدها و الوقت الذي ينتظره الزبون (المريض) للحصول عليها يشكلان محددان اساسيان في تقييم جودة الخدمات ، و هما ما تمت صياغتهما من طرف الباحثين بالاعتمادية و الاستجابة؛

✓ عندما يقوم الزبون (المريض) بالتعامل مع المؤسسة الصحية ما قص تلبية حاجاته، فهو يتطلع الى ان يجد فيها كل المؤشرات التي تمكنه من الاعتماد عليها في اداء الخدمة التي يريدتها و بدرجة عالية من الصحة و الدقة، فالزبون (المريض) يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت و الاداء تماما مثلما تم وعده؛

✓ يتطلع الزبون (المريض) الى ان يجد الاستعداد التام من مقدمي الخدمة لمساعدته من خلال بذلهم للجهد في فهم احتياجاته، و الرد الفوري على الاستفسارات و الشكاوي و تأدية الخدمة دون تأخير و بشكل سريعة،

¹ سامي رشيد و بوسطة عائشة، مرجع سبق ذكره، ص ص154-155.

² عمرى سامي، مرجع سبق ذكره، ص ص 275-276.

الفصل الأول:.....الإطار العام لجودة الخدمات الصحية ورضا المريض والترابط بينهما

لان ذلك سيعبر على مدى استجابة المؤسسة للزبون، و بذلك على مقدم الخدمة ان تتوفر فيه الجاهزية لتقديم الخدمة عند طلبها، و ايضا القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الزبون و الاستجابة للشكاوى و العمل على حلها و بسرعة و كفاءة؛

✓ الكيفية التي تقدم بها الخدمة او طريقة المعاملة من طرف مقدم الخدمة ستظهر في اثناء الوقت المستغرق بين طلب الخدمة و تسليمها نهائيا، و تأثيرها سيكون في شكل شعور اما ايجابي او سلبي فالمشاعر المتبادلة تشكل ظواهر أساسية في كل علاقة بين أي طرفين؛

✓ يستمد الزبون (المريض) الثقة من الاتجاهات و السلوكيات الايجابية لمقدم الخدمة و عندما يكون هذا الاخير مهتما بأدق تفاصيلها متحمسا و مستعدا للمساعدة، فإن ذلك يؤدي بالزبون (المريض) الى الشعور بالأمان و يضمن لنفسه الحصول على خدمة بدرجة عالية من الجودة، و هذا سيدعم من فرص بيع و تكرار التعامل.

✓ يتطلع الزبائن (المرضى) الى الايجابية في التعامل من قبل مقدمي الخدمة سواء كانت اتصالات حركية او لفظية او تعبيرات او ايماءات؛

✓ يتطلع الزبائن (المرضى) ان تهيء المؤسسة الصحية البيئة و الجو النفسي للمريض و مقدم الخدمة معا، حيث توفر لمقدم الخدمة الظروف الملائمة و الادوات التي تساعد على تأدية مهامه، و توفر الزبون (المريض) المحيط الملائم لطلب احتياجاته و تلبيةها.

ثانيا: أثر الجودة في تحقيق رضا العميل (المريض)¹

فمن خلال ما تم ذكره يتضح جليا تأثير جودة المنتج عموما سواء كان (سلعة/خدمة) في تحقيق رضا العميل (المريض)، أي ان الجودة في غالب الاحيان تؤدي الى تحقيق الرضا لكن لما يتعلق الامر بجودة الخدمات الصحية خصيصا، فان هذه المسألة تزداد صعوبة نظراً لجملة الخصائص التي تميز الخدمات عن السلع التي سبق و التطرق اليها، لذلك جاءت جملة العناصر المحققة لجودة الخدمات الصحية في غالبها ذات أبعاد نفسية كالإعتمادية و التعاطف و الأمان و غيرها قصد التأثير في الجودة التي يدركها العميل (المريض) فعلا و التي تؤدي في الاخير الى تحقيق الرضا لديه.

¹ أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص384.

خلاصة الفصل الاول:

لقد اصبحت الخدمات أمر مهم و كبير خاصة في الفترة الاخيرة، حيث أنها اصبحت تعتمد عليها بشكل كبير في اقتصادنا، و هناك العديد من الخدمات من بينها الخدمات الصحية لان اي شخص تهمة صحته أكثر من اي شيء آخر لهذا زاد الطلب على الخدمات الصحية.

تقديم الخدمة للفرد لا تكفي وحدها لأن متطلبات و احتياجات المريض كثير و على المؤسسات الصحية تقديمها له على أكمل وجه لهذا ظهر مصطلح الجودة و هذه الاخيرة اصبحت أمر حيوي في قطاع الخدمات، إذ أن العميل يريد خدمة صحية ذات جودة عالية و متميزة تتماشى مع ادراكاته.

تسعى المؤسسات الصحية لتقديم الخدمات بأعلى مستوى ممكن و ذلك عن طريق تثبيت امكانياتها المادية و البشرية و التكنولوجية....الخ، من أجل تحقيق رضا المريض.

على المؤسسات الصحية بذل الجهد الممكن للوفاء باحتياجات مرضاها و معرفة رأيهم عن جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم، و مدى استجابة تلك الخدمات لحاجاتهم و قياس رضاهم عنها و معرفة العوامل المؤثرة على توقعاتهم و ثم تعزيز على ما هو موجود مما يساهم من تضييق الفجوات.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية على عينة من مرضى عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي
بمدينة الأغواط حول دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض

تمهيد :

يعتبر القطاع الصحي أمرا مهما في مجتمعنا لأنه يهتم بصحة المواطنين و سلامتهم البدنية، بما ان المنظمات الصحية واسعة في تقديم الخدمات الصحية ذات الجودة في ملاذ المرضى الذين يردون منها الوقاية و العلاج، ان التطوير من الجودة في الخدمات الصحية هو امر مهم يجب ان تقوم به المنظمات الصحية لمواثبة التغيير العلمي و التكنولوجي في مجال الطب.

بعد تطرقنا في الفصل السابق الى الجانب النظري و تحديد مفاهيم المتعلقة بكل من جودة الخدمات الصحية و رضا المرضى و كذا العلاقة بينهما سنحاول في هذا الفصل اسقاط موضوع البحث على احدى المؤسسات الصحية و التي تتمثل في مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط، بهدف الاجابة على أسئلة الدراسة و اختبار فرضياتها بغية التعرف على دور و جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض محل الدراسة، و قد اعتمدنا في هذا على استبيان موجه الى عملاء (مرضى) هذه المؤسسة، و الغرض منه هو جمع آرائهم حول خدمات العيادة و كذلك جودة خدماتها التي تقدمها، و لهذا قسمنا الفصل الى ثلاثة مباحث أساسية تمثلت فيما يلي:

المبحث الاول: تقديم عام لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط

المبحث الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: تحليل نتائج المحاور الرئيسية للاستبيان و اختبار الفرضيات

المبحث الأول : تقديم عام لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بمدينة الاغواط

تعد القطاعات الصحية اهم من القطاعات الاخرى لما لها من دور كبير و هام في تقديم الخدمات الصحية للمواطنين، و يتمتع القطاع الصحي بالاغواط بفعالية لانه في تطور ملحوظ في الالونة الاخيرة اذ انما ظهرت عيادات خاصة و ذات جودة عالية استطاعت هذه العيادات فك الضغط على المؤسسات الاستشفائية العمومية، و من بين هذه العيادات عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط حيث تقدم هذه العيادة خدمات التصوير الاشعاعي متنوعة و عالية الجودة.

المطلب الاول: نشأة و تعريف بعيادة مركز الامل للتصوير الطبي

اولا: نبذة تاريخية عن نشأة العيادة

لقد تم انشاء عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بتاريخ 06 فيفري 2021 حديث النشأة، من طرف الدكتور الاغواطي مصطفى مختص في تشخيص و العلاج بالاشعة، و لهذه النشأة استطاعت هذه العيادة فك الضغط الذي تواجهه ولاية الاغواط فيما يخص العلاج و تحسن و توسيع انواع الخدمات و تقديمها بجودة عالية و بدقة بكونها تحتل المركز الثالث على مستوى الولاية و كانت نشأة هذه العيادة بالتزامن مع جائحة كورونا مما ساهم هذا في تقليل الضغط على المستشفيات و مراكز التصوير الطبي¹.

كانت البداية مع هذا المشروع الفعال على المجتمع بداية متوسطة و مع مرور الوقت في تطور مستمر لان الزبائن يتوافدون عليها من كل مكان من ولاية الاغواط و ما يجاورها من بلديات و دوائر.

ثانيا: التعريف بالعيادة²

هي عيادة متعددة الخدمات توفر التشخيص بالاشعة، متكونة من طبيب و طبيب مساعد متخصصون في الاشعة و العلاج و طاقه ترميضي و مشغلو اجهزة التصوير الطبي؛

تقع عيادة مركز الامل للتصوير الطبي في حي بن سحنون المقام-ولاية الاغواط- تحتوي على اجهزة طبية جديدة و تقنية و متطورة؛

تعد عيادة مركز الامل للتصوير الطبي مؤسسة ذات طابع قانوني؛

موقع العيادة يوصل اليه بسهولة و يعد تصميم العيادة ملفت و جاذب للأنظار؛

يتوافد للعيادة عدد كبير من المرضى مختلف الحالات يوميا و على مدار الساعة، إذ أنه تم تسجيل ألف و

خمسائة (1500) مريض شهريا تقريبا، و ما يعادل ثمانية عشر ألف (18000) مريض سنويا تقريبا.

¹ الاغواطي مصطفى، مسؤول بعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط، مقابلة شخصية يوم 2023/05/22.

² الاغواطي مصطفى، مقابلة شخصية، مرجع سبق ذكره

ايرادات العيادة:

تستفيد العيادة شهريا من مبلغ مالي يقدر ما بين 40 الى 80 مليون دينار جزائري تقريبا (من 40 الى 80 سنتيم) من مصادر مختلفة، و توزع هذه الايرادات على تحديد و تصليح معدات العيادة على الادوية و المواد اللازمة للعيادة، على تسديد الضرائب على تسديد ايجار الموظفين...الخ.
تختلف ايرادات العيادة من شهر الى آخر و هذا يعود على حسب عدد الزبائن (المرضى).
تتكون العيادة على مجموعة من الغرف يتراوح عددها 16 غرفة تتكون من قاعة استقبال و قاعات انتظار رجال و نساء، قاعات علاج، مراحيض...الخ.
تحتوي العيادة على طاقم طبي متكامل يتكون من (طبيب، طبيب مساعد، موظفين رجال و نساء، عاملة نظافة)
الجدول التالي يوضح الطاقم التمريضي

الجدول 02 طاقم الطبي لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي

المستخدمين	السلك
01	طبيب
01	طبيب مساعد
03	موظفين رجال
06	موظفين نساء
01	عاملة نظافة

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على معطيات العيادة

عيادة مركز الامل للتصوير الطبي متعاقدة مع مجموعة من المؤسسات على مستوى ولاية الاغواط يبلغ عددها 06 مؤسسات نذكر منها¹:

- مؤسسة سونطراك؛
- مؤسسة سونلغاز؛
- مؤسسات التربية و التعليم؛
- البنوك الجزائرية؛
- مؤسسة نفتاح؛
- مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة CNAC؛
- مديرية الرياضة و الشباب DGSO.

¹ الاغواطى مصطفى، مسؤول عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط، مقابلة شخصية يوم 2023/05/31

الرمز الشكلي (Logo Type) لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي¹: (أنظر إلى الملحق رقم 07)
الرمز هو تشكيلة من الحروف الاولى لجملة Espoir Centre d'Imagerie Medicale و يعني مركز
الامل للتصوير الطبي. بألوان تجذب العين الاخضر و الابيض و الاسود، يدل كل لون على:

- الاخضر: يدل على الخير و الاصل في الحياة
- الابيض: يدل على النقاء و البراءة و السلام
- الاسود: يدل على القوة و التحكم

شعار:

يتمثل في مجموعة من العبارات التي تدل على الثقة و تبعث الامل بين الزبائن نذكر العبارات:
العبارة الأولى : النتيجة التي يمكن الوثوق بها و تدل هذه العبارة على أن نتيجة العيادة موثوق بها و تبعث من هذه
العبارة الراحة و الطمأنينة للزبائن.

اما العبارة الثانية: فهي طب متقدم أي الخدمات التي تقدمها هذه العيادة متطورة من ناحية الاجهزة و المعدات
اما العبارة الثالثة: فهي تشخيص موثوق أي أن عند التشخيص يكون المريض واثق من نتائج الفحوصات الطبية.
و هناك عبارات تدل على الايجابية في العيادة وهي:

- فريق الامل الطبي و الشبه الطبي تجت تصرفك لتلبية احتياجاتك من الفحوصات الاشعاعية
- تم تجهيز مركز الامل للتصوير الطبي بمنصة تقنية عالية الاداء، و التي تسمح بإجراء مجموعة واسعة من
الفحوصات بجودة مثالية

المطلب الثاني: النشاطات (الخدمات) التي تقدمها العيادة

تقدم عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط مجموعة متكاملة من النشاطات و الخدمات المتنوعة، نذكر أهم
النشاطات التي تقدمها كالتالي:²

- سكانير 64 قطعة (scanner)
- ايكوغرافي عام + ايكوغرافي دوبلار (Echographie Generale+Echographie Doppler)
- التصوير الشعاعي للثدي (Mammographie)
- التصوير الشعاعي للأسنان (Panoramique Dentaire)
- تصوير تشخيصي لهشاشة العظام (DMO)
- التشخيص بالأشعة يتفرع إلى :
- المسالك البولية (UIV /UCR)

¹ من وثائق عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط، 2023.

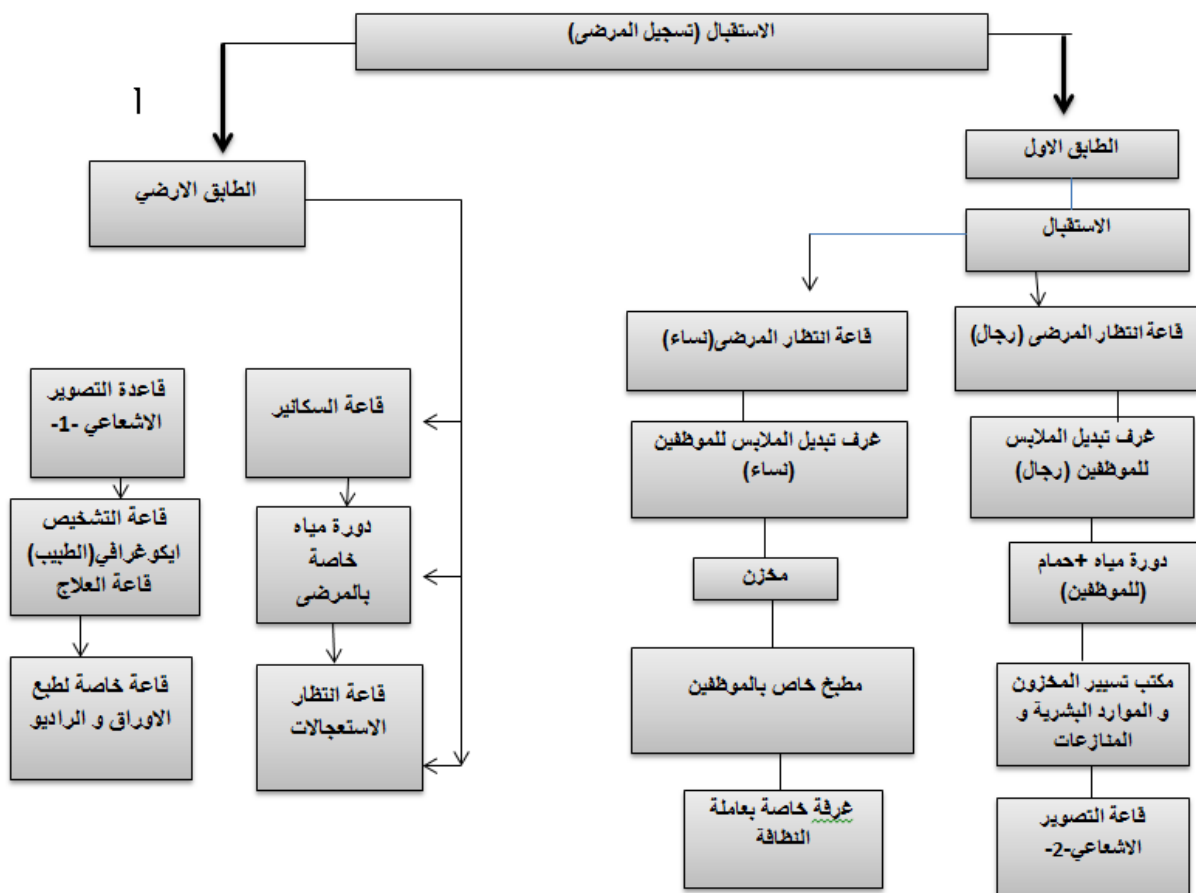
² من وثائق عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط، 2023.

- الجهاز الهضمي (Togo/LB)
- مسالك البويضات (HSG)
- تشخيص بالاعوجاج يتفرع إلى :
 - Télémétrie
 - Rachis
 - Membre Inferieure
- أخذ جرعات عن طريق الاشعة (Cytoponction et micro Biopsie)

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للعيادة وشرحه

أولاً: الهيكل التنظيمي

الشكل رقم 12 الهيكل التنظيمي لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على معطيات العيادة

ثانيا: شرح الهيكل التنظيمي

ان الهيكل التنظيمي يسير كل العيادة، بحيث تتكون عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط من¹:
عند الدخول الى العيادة نجد:

1. قاعدة استقبال (تسجيل المرضى) :تحتوي هذه القاعدة على مكتب فيه موظفتي تقوم باستقبال المرضى و تسجيلهم من أجل العلاج و ينتظر المرضى هناك من أجل الدخول لطبيب أو من أجل التصوير الاشعاعي، و ينتظرون من أجل اخراج اوراقهم و راديو الخاص بهم؛
و بعدها تدخل الى الطابق الارضي

الطابق الأرضي : نجد فيه

2. قاعدة سكانير (scanner): تحتوي هذه القاعدة على جهاز سكانير 64 قطعة، يتم فيها اجراء مختلف انواع السكانير ابتداء من الرأس الى الارجل؛

3. قاعدة التصوير الاشعاعي -1-: تحتوي على جهاز تصوير اشعاعي (راديو) العادي للعظام و يتم فيه اجراء انواع اخرى من التشخيصات بالاشعة كتشخيص المسالم البولية و الجهاز الهضمي و مسالك اللبويضات و تشخيص اعوجاج العظمي؛

4. دورة المياه خاصة بالمرضى؛

5. قاعة انتظار الاستعجالات: قاعدة خاصة بانتظار المرضى التي حالتهم مستعجل؛

6. قاعة خاصة لطبع الاوراق و الراديو: تحتوي هذه القاعدة على آلات طباعة لجميع انواع الراديو الموجود في العيادة، و طباعة الاوراق الطبية و وضع تشخيصات المرضى على قرص مضغوط؛

7. قاعة التشخيص ايكوغرافي (طبيب) قاعة العلاج: تتم فيها المعاينة العامة للمرضى و يشرف عليها المريض هذه القاعة خاصة بالمرضى، و يتم فيها أيضا التشخيص عن الايكوغرافي و فيها أيضا يكون أخذ جرعات عن طريق الاشعة.

و بعدها يكون هناك سلم عند صعود الى الطابق الاول:

الطابق الاول: نجد فيه²:

1. مكتب استقبال: هو مكتب خاص بتوجيه المرضى و اعطائهم بعض النصائح؛

2. قاعة انتظار المرضى: يوجد بهذا الطابق قاعتي انتظار واحدة خاصة بالرجال و الاخرى خاصة بالنساء؛

3. غرف تبديل ملابس: يوجد بهذا الطابق غرفتين لتبديل الملابس خاصة بالعاملين بالعيادة واحدة خاصة بالنساء و أخرى خاصة بالرجال، يغير فيها الموظفون ملابسهم و من أجل الراحة بحكم ان العيادة تزاول عملها من 08 صباحا الى 12 ليلاً؛

¹سمية، موظفة بعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط، مقابلة شخصية يوم 2023/06/03

²سمية، مقابلة شخصية، مرجع سبق ذكره.

4. دورة مياه + حمام؛
5. مطبخ: يوجد بهذا الطابق مطبخ خاص بالموظفين بحكم أنهم يعملوا على مدار اليوم توفر لهم العيادة مطبخ من أجل الطهي و أكل وجبة الغذاء و العشاء؛
6. غرفة خاصة بعاملة النظافة: هذه الغرفة يوجد بها أدوات التي تستعملها عاملة النظافة لتنظيف العيادة؛
7. قاعة التصوير الاشعاعي -2-: تحتوي هذه القاعة على ثلاثة أجهزة تصوير الاشعاعي:
 - جهاز التصوير الاشعاعي للثدي (Mammographie)؛
 - جهاز التصوير الاشعاعي للأسنان (Panoramique Dentaire)؛
 - جهاز التصوير الاشعاعي لهشاشة العظام (DMO).
8. مكتب تسيير المخزن و الموارد البشرية و المنازعات: يقوم هذا المكتب بتنظيم و فرز الموارد التي دخلت للعيادة و أيضا المسؤول على توزيع و تسيير كل ما هو موجود في المخازن من مواد و مستلزمات أخرى، كما له دور آخر و هو مسؤول على تسيير الموارد البشرية من ناحية توجيه و الاحصاء و المتابعة الدائمة للحياة المهنية للعمال من حيث تكوين و الانتداب و التحويل و غيرها، فهو يقوم بحل نزاعات التي تقع و تسويتها و ديا سواء كانت داخلية او خارجية للموظفين و التي لها علاقة مباشرة بالعمل، كما ايضا يتكلف هذا المكتب بمتابعة المسار المهني للموظف (تعيين، تثبيت، ترقية، الانتداب، التقاعد... الخ) أي كل الاجراءات الادارية التي تتعلق بمسار المهني للموظفين بالعيادة؛
9. مخزن: تحتوي هذه القاعدة على جميع المواد و المستلزمات التي تحتاجها العيادة في عملها اليومي، من أدوية، أدوات التحليل... الخ.

المطلب الرابع : واقع أبعاد جودة الخدمات الصحية لعيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالأغواط

من خلال ما تم ملاحظته في عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالأغواط نستنتج مايلي :

1. الإعتمادية :

- الوفاء بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة؛
- الحرص على الإستقبال الجيد واللائق من طرف الموظفين؛
- العمل على تقديم خدمات صحية بأعلى مستوياتها.

2. الإستجابة :

- وجود إستجابة سريعة لحاجات المرضى؛
- تعمل العيادة على حل مشاكل و إستفسارات المرضى؛
- تقوم العيادة بتبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة في تقديم الخدمة الصحية.

3. التأكيد(ضمان) :

- تحافظ العيادة على سرية معلومات المرضى الشخصية؛
- تعمل العيادة على توفير الراحة للمرضى؛
- الإحساس بالإطمئنان عند التكلم مع الطبيب.

4. التعاطف(الكياسة) :

- يحرص موظفوا العيادة على مراعاة الحالة الشخصية وظروف كل مريض؛
- يتميز سلوك موظفي العيادة باللطف والإحترام في التعامل؛
- تحرص العيادة على التعامل بشكل بشكر إنساني مع المرضى.

5. الملموسية : تحتوي العيادة على

- مظهر مقدم الخدمة الصحية لائق؛
- يهتم موظفوا العيادة بنظافتها؛
- التصميم الخارجي لمبنى العيادة ملفت للإنتباه؛
- توفر العيادة مجموعة من الأجهزة و المعدات التقنية الحديثة.

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

في هذا المبحث سيتم استعراض الطريقة المعتمدة و الأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية، حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين رئيسيين في المطلب الأول سيتم التطرق إلى الطريقة المستعملة الذي ذكرت فيه العينة المختارة من مجتمع الدراسة، أما في المطلب الثاني فيضم الأدوات التي استعملت في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول : تخطيط الدراسة

أولا :تحديد مشكلة الدراسة :

هل يوجد دور ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%؟
نتفرع إلى إشكالية فرعية التالية:

- هل يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء الاعتمادية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالاغواط من عند مستوى دلالة 5%؟

- هل يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء الاستجابة في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5.0%؟

- هل يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء الضمان /التأكيد في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%؟

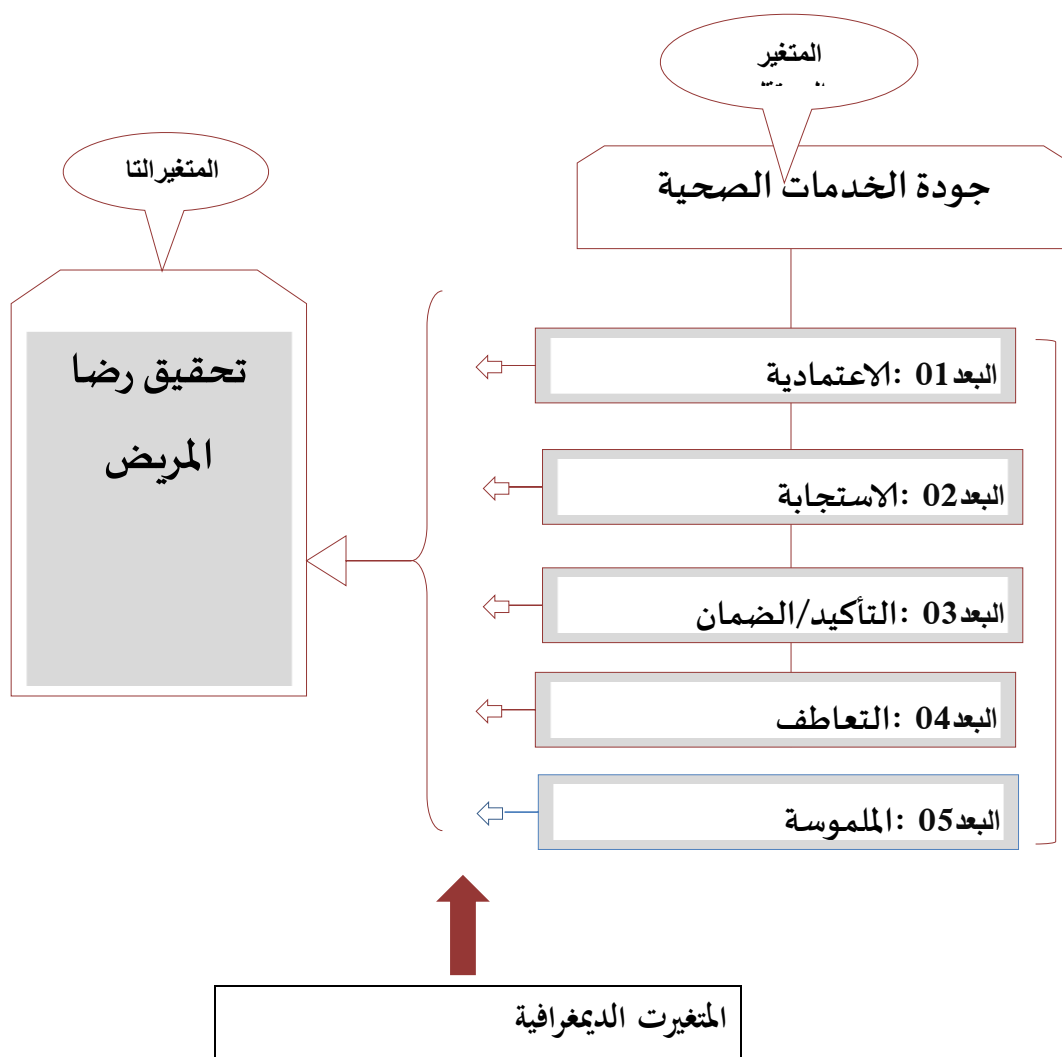
- هل يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء التعاطف في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%؟

هل يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء الملموسية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%؟

ثانيا :نموذج الدراسة :

تتم تقسيم نموذج الدراسة إلى متغير مستقل و متغير تابع، حيث أن المتغير المستقل يمثل "جودة الخدمات الصحية" بينما المتغير التابع يتمثل في "تحقيق رضا المريض"، كما هو مبين في الشكل التالي :

الشكل رقم (13) : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء الدراسات السابقة

أ- المتغير المستقل : جودة الخدمات الصحية و التي تؤثر في المتغير التابع.

ب- المتغير التابع : و المتمثل هنا في تحقيق رضا المريض.

ثالثا : فرضيات الدراسة

من خلال نموذج الدراسة يمكن طرح فرضيات الدراسة كما يلي :

● الفرضية الرئيسية الأولى:

- H0 : لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.
 - H1 : يوجد دور ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

- H1: يوجد دور ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

ينبثق عن الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

● الفرضية الفرعية الأولى:

- H0: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء الاعتمادية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط من عند مستوى دلالة 5%.

- H1: يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء الاعتمادية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط من عند مستوى دلالة 5%.

● الفرضية الفرعية الثانية:

- H0: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء الاستجابة في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

- H1: يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء الاستجابة في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

● الفرضية الفرعية الثالثة:

- H0: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء الضمان /التأكيد في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

- H1: يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء الضمان /التأكيد في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

● الفرضية الفرعية الرابعة:

- H0: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء التعاطف في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

- H1: يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء التعاطف في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

● الفرضية الخامسة:

- H0: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء الملموسية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

- H1: يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعء الملموسية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

● الفرضية الرئيسية الثانية:

- H0: لا يوجد فروق جوهرية لتحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 5%.

- H1: يوجد فروق جوهرية لتحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 5%.

● الفرضية الرئيسية الثالثة:

- H0: لا يوجد فروق جوهرية لتحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط تعزى لمتغير العمر عند مستوى الدلالة 5%.

- H1: يوجد فروق جوهرية لتحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط تعزى لمتغير العمر عند مستوى الدلالة 5%.

● الفرضية الرئيسية الرابعة:

- H0: لا يوجد فروق جوهرية لتحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 5%.

- H1: يوجد فروق جوهرية لتحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند متغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 5%.

● الفرضية الرئيسية الخامسة :

- H0: لا يوجد فروق جوهرية لتحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط تعزى لمتغير الدخل عند مستوى الدلالة 5%.

- H1: يوجد فروق جوهرية لتحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند متغير الدخل عند مستوى الدلالة 5%.

المطلب الثاني : تصميم وتنفيذ الدراسة

أولاً :مجمع عينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة مستخدمى و مرضى عيادة مركز الامل ، بمدينة الأغواط و نظرا لكبر حجم المجتمع و صعوبة إجراء الاختبار على كامل مفردات المجتمع، لجأنا إلى اختبار عينة مكونة من 50 مفردة

ثانيا :أسلوب جمع البيانات

قمنا في هذه الدراسة باستخدام طريقة الاستقصاء من خلال الاستبيان في جمع البيانات الأولية. وقد تم تصميم الاستبيان و تقسيمه إلى قسمين هما :

● **القسم الأول :** يحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بمفردات العينة من حيث (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الدخل).

● **القسم الثاني :** يحتوي على

- المتغير المستقل و المتمثل في أبعاد جودة الخدمات الصحية(بعد الإعتمادية، بعد الإستجابة، بعد الضمان/ التأكيد، بعد التعاطف، و بعد الملموسية).

- وعلى المتغير التابع المتمثل في رضا المريض.

- البعد الأول: بعد الإعتمادية يشمل العبارات(من 1 إلى 4)؛

- البعد الثاني : بعد الإستجابة يشمل العبارات(من 5 إلى 9)؛

- البعد الثالث: بعد التأكيد/الضمان يشمل العبارات (من 10 إلى 14)؛

- البعد الرابع : بعد التعاطف يشمل العبارات(من 15 إلى 19)؛

- البعد الخامس : بعد الملموسية يشمل العبارات(من 20 إلى 24)؛

- المتغير التابع : المتمثل في تحقيق رضا المريض ويشمل العبارات(من 25 إلى 34).

كما تم استخدام مقياس ليكرت ذو خمس درجات لتقييم إجابات أفراد العينة، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها إحصائياً كالتالي :

موافق بشدة : (5)، موافق : (4)، محايد : (3)، غير موافق : (2)، غير موافق بشدة : (1).

و قصد تسهيل قراءة و تفسير نتائج الدراسة قمنا بتقسيم المقياس (الخماسي) إلى خمسة أجزاء متساوية حيث

نلاحظ في المقياس المستعمل أنه متدرج من "موافق بشدة (5)" إلى "غير موافق بشدة (1)" أي أن طول المقياس

$5 - 1 = 4$ ، فنقوم بقسمة $5 / 4$ فنحصل على $0,8$ أي أن طول كل فئة يساوي $0,8$ و ذلك كما هو موضح

في الجدول رقم (1) التالي :

الجدول رقم (03) : فئات أداة القياس

الاتجاه	الفئة
غير موافق بشدة	1 1,79
غير موافق	2,59 1,8
محايد	3,39 2,6
موافق	4,19 3,4
موافق بشدة	5 4,2

المصدر : من اعداد الطالبة

ثالثا: أساليب تحليل البيانات

تم الاستعانة ببرنامج SPSS21 في عملية التفرغ والتحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة حيث اشتملت على الأساليب الإحصائية التالية :

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة؛
- التكرارات و النسب المئوية، من أجل عرض خصائص العينة ومعرفة مدى موافقة أفرادها على عبارات الإستبيان؛

- المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد العينة؛
- نموذج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسة الأولى و الفرضيات الفرعية التابعة لها؛
- اختبار T-TEST لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية؛
- تحليل التباين أحادي الطرف لاختبار الفرضيتين الرئيسيتين الثالثة والرابعة والخامسة.

والشكل يبين نافذة هذا البرنامج أنظر إلى الملحق رقم 08

المطلب الثالث :صدق و ثبات أداة الدراسة

أولاً : اختبار صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة هو أن تقيس أداة الدراسة ما وضعت لأجل قياسه. و هنا قمنا في هذه الدراسة بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال تطبيق طريقة صدق المحكمين كما يلي :

حيث تم عرض الاستبيان الأولي على مجموعة من المحكمين تتكون من 04 أساتذة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة عمار ثليجي بالأغواط و قد استجبنا لأرائهم وتصويباتهم و قمنا بإجراء ما يلزم من حذف و إضافة و تعديل حتى خرج الاستبيان في شكله النهائي.

ثانياً : ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة أو القياس (الاستبيان) هو أن يعطي الاستبيان بعد تنفيذه نفس النتيجة في حالة ما إذا ما أعيد تنفيذه مرة أخرى تحت نفس الشروط و الظروف.

وهناك عدة طرق لقياس ثبات الأداة وقمنا في هذه الدراسة بتطبيق طريقة معامل ألفا كرونباخ كما يلي :
حيث نقوم هنا بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ حسب كل محور و كذلك حساب هذا المعامل لإجمالي عبارات الاستبيان كما هو مبين في الجدول التالي :
الجدول رقم (04) : معامل الثبات (طريقة معامل ألفا كرونباخ).

الرقم	المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
01	المحور الأول : الاعتمادية	04	0.739
02	المحور الثاني : الاستجابة	05	0.679
03	المحور الثالث : التأكيد او الضمان	05	0.665
04	المحور الرابع : التعاطف	05	0.751
05	المحور الخامس : الملموسية	05	0.707
06	المحور السادس : رضا المريض	10	0.799
	المجموع الكلي للعبارات	34	0.911

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21 (الملحق رقم 03)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أعلاه بأن "معامل ألفا كرونباخ" يساوي : (0.911)، ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات يمكن قبولها لأغراض التحليل، إذ أنها تجاوزت الحط الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات (يتجاوز 0.6)، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستقصى منهم عبر الزمن مع توفر نفس الظروف، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الدراسة على كل مجتمع الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل نتائج المحاور الرئيسية للاستبيان وإختبار الفرضيات

سنتطرق في هذا المبحث إلى تحليل نتائج الدراسة الميدانية، حيث سيحتوي على عرض للخصائص الشخصية لعينة الدراسة، وكذا عرض نتائج دراسة المحاور المتعلقة بمتغيرات الدراسة، كما سنتعرض في هذا المبحث إلى اختبار الفرضيات للتعرف على دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض للعيادة.

المطلب الأول : عرض خصائص عينة الدراسة

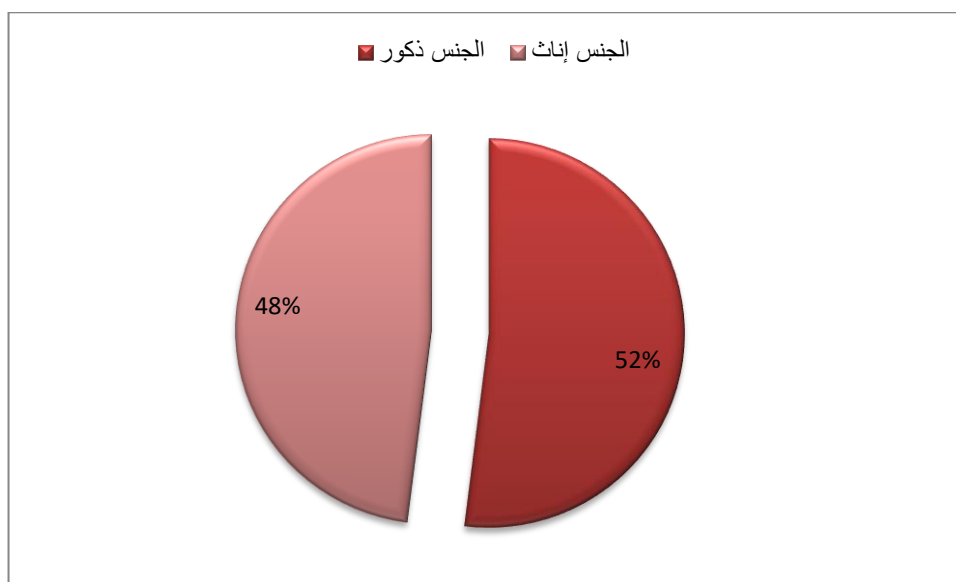
1-الجنس: من مجموع 50 إستمارة تم معالجتها، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:
الجدول رقم (05) : يوضح توزيع العينة حسب نوع الجنس

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
الجنس	ذكور	26	52%
	إناث	24	48%
	المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21 (الملحق رقم 04)

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم 14 : تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21

الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

من خلال الجدول و الشكل أعلاه نجد أن جنس الذكور ساهم بشكل أكبر في تشكيل أفراد العينة الإحصائية بنسبة 52%، بينما الإناث تقدر نسبتهم في العينة ب 48%، وهذا الاختلاف طبيعي ويمكن تفسيره إلى التوزيع العشوائي للإستبيانات.

2-العمر: من مجموع 50 إستمارة تم معالجتها، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي :

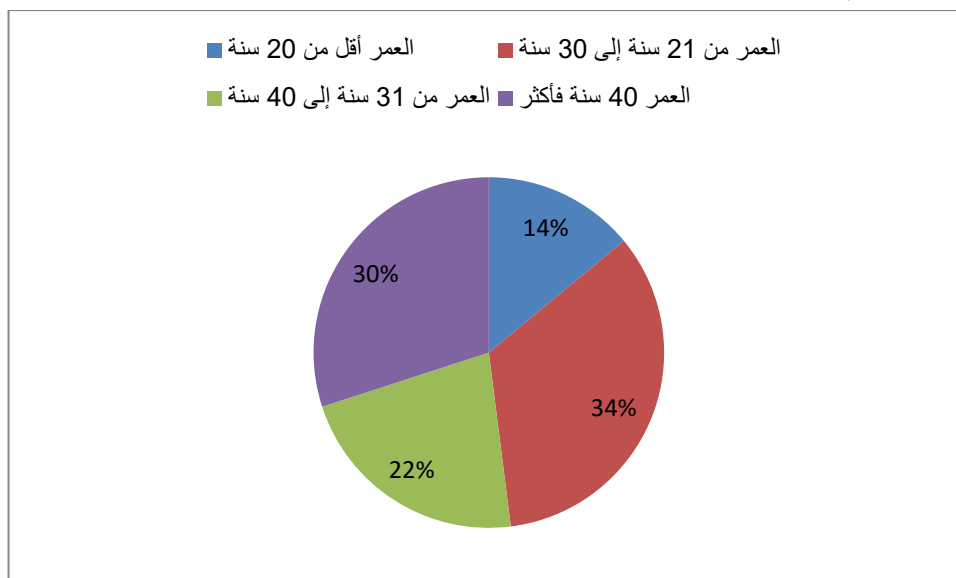
الجدول رقم (06) يوضح توزيع العينة حسب العمر

أقل من 20 سنة	07	14%
من 21 سنة إلى 30 سنة	17	34%
من 31 سنة إلى 40 سنة	11	22%
40 سنة فأكثر	15	30%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21 (الملحق رقم 04)

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم 15 : تركيبة عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21

الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

من الجدول و الشكل أعلاه نجد أن الفئة العمرية الغالبة هي الذين أعمارهم من 21 سنة إلى 30 سنة وذلك بنسبة 34%، ثم تليها الفئة العمرية من 40 سنة فأكثر بنسبة 30%، وتليها فئة العمرية من 31 سنة إلى 40 سنة بنسبة 22%، أما الفئة العمرية الأقل هي أقل من 20 سنة بنسبة 14% هي الفئة الأقل إستجابا، ويمكن إرجاع ذلك أن أغلب المرضى الذين يزورون العيادة هم الأشخاص الأكبر سنا لأنهم يحتاجون للرعاية الصحية أكثر.

1- المستوى التعليمي: من مجموع 50 إستمارة تم معالجتها، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول

التالي :

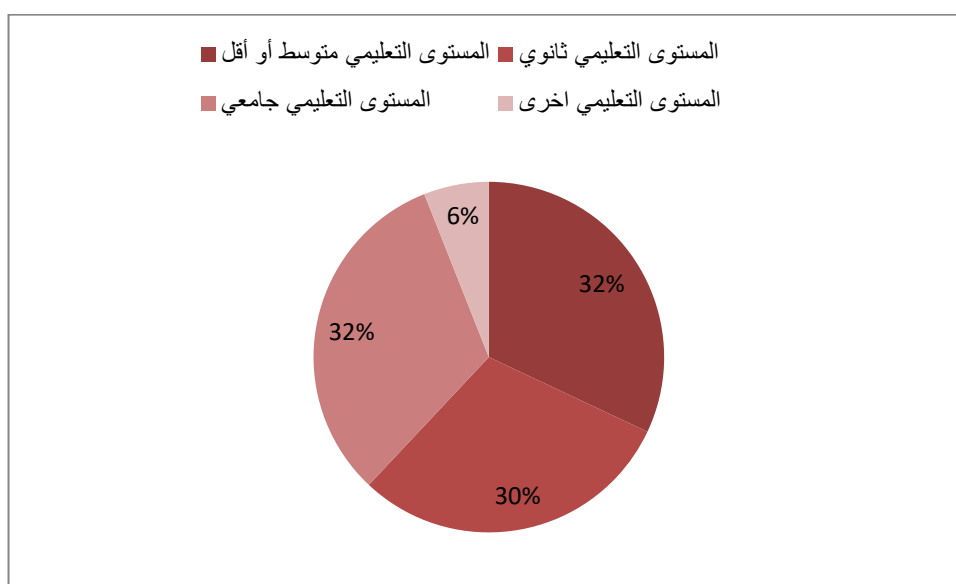
الجدول رقم (07) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
متوسط أو أقل	16	32%
ثانوي	15	30%
جامعي	16	32%
اخرى	03	06%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21 (الملحق رقم 04)

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم 16: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21

الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

من خلال الجدول و الشكل أعلاه، نلاحظ أن هناك مستويين تعليميين غالبيتهم (لهما نفس النسبة) هم مستوى متوسط أو أقل وايضا المستوى الجامعي بنسبة 32% لكن منهما، يليها المستوى الثانوي بنسبة 30% وهو متقارب مع الآخرين، أما أقل نسبة فكانت لمستويات أخرى بنسبة 6%، و بالتالي فإن معظم أفراد العينة ذوي مستوى تعليمي جيد وهذا ما يفيد دراستنا، لأن هذه الفئة تكون أكثر فهم لعبارات الاستبيان مما سيساعد على جعل النتائج المتحصل عليها أكثر دقة.

2- الدخل: من مجموع 50 إستمارة تم معالجتها، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي :

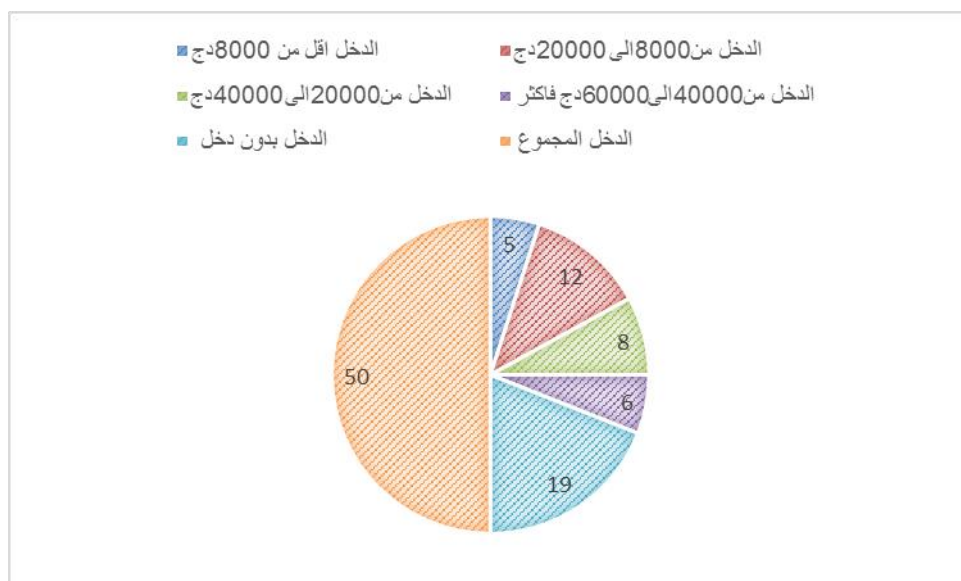
الجدول رقم 08 يوضح توزيع العينة حسب الدخل

10%	05	اقل من 8000 دج	رُحَى
24%	12	من 8000 دج الى 20000 دج	
16%	08	من 20000 دج الى 40000 دج	
12%	06	من 40000 دج الى 60000 دج فاكثر	
38%	19	بدون دخل	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 21 (أنظر الملحق رقم 04)

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (17): تركيبة أفراد عينة الدراسة حسب الدخل



المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21 (الم)

من خلال الجدول و الشكل أعلاه نجد أن فئة الأغلب هي فئة بدون دخل بنسبة 38%، تليها فئة (من 8000 دج إلى 20000 دج) بنسبة 24%، بينما فئة (من 20000 دج إلى 40000 دج) بنسبته 16%، أما الفئتين الأقل هي فئة (من 40000 دج إلى 60000 دج) بنسبة 12% والفئة الأخرى (أقل من 8000 دج) بنسبة 10%، ونستنتج من هذا أن أغلب العينة الإحصائية هي فئات من دون دخل أي أن الأفراد الذين يتوافقون على هذه العبادة الخاصة لا يمتلكون دخل مالي محدد.

المطلب الثاني : عرض نتائج متغيرات الدراسة

لإختبار مدى موافقة المرضى على محاور الإستبيان، تم إستخدام المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لكل عبارة على حدى حسب مقياس ليكرت ذو خمس درجات، وهذا ما توضحه الجداول التالية :

1- عبارات المحور الأول (الإعتمادية) :

الجدول رقم (09) : اتجاه عبارات المحور الأول (الاعتمادية)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	عند دخول الى العيادة أحظى بخدمة استقبال لائقة	4.14	0.9	06	موافق
2	تقدم العيادة خدمات صحية بدرجة عالية من الدقة (عدم وجود أخطاء في الوثائق الطبية)	4.04	0.76	10	موافق
3	يقدم طاقم المريض الخدمة التمريضية بأعلى مستويات الخدمة	3.90	0.86	18	موافق
04	عند قيام الطبيب بتشخيص حالتي يعطي الوقت الكافي دون تسرع	3.82	0.98	23	موافق
متوسط عبارات المحور الأول		3.98	0.66		موافق

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21 (ملحق رقم 05)

يتضح من خلال الجدول رقم (07) أعلاه توجد موافقة عامة على عبارات المحور الأول (الاعتمادية)، أي أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي تهتم بتقديم خدمة صحية في احسن مستوى وكذلك عملائها بحيث بلغ المتوسط الحسابي موافقتهم على عبارات المحور (3.98) و هو المتوسط الذي يقع في الفئة " موافق " من مقياس ليكرت الخماسي (3.40-4.19) و هو ما يؤكد موافقتهم. وهذا يعني ان عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالاغواط تهتم بشكل كبير لجانب مظاهر الاعتمادية من اجل كسب رضا المرضى والحرص على وفائهم، وهذا يعني وجود كفاءة و فعالية للخدمة المقدمة.

كما نلاحظ أن أكبر مستوى على موافقة كانت على العبارة الاولى حيث بلغ المتوسط الحسابي موافقة أفراد العينة على العبارة رقم 01 (4.14) و هو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة " موافق " من مقياس ليكرت الخماسي (3.40-4.19) و هذا ما يعني أن عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالاغواط تهتم بتقديم خدمات صحية في المستوى وتستقبل مرضاها بصورة لائقة، اما الانحراف المعياري للمحور الاول فكان يساوي 0.66 وهذا يدل على أنه كلما كان صغير كلما نقص تشتت الدراسة وزادة تجانسها.

كما نلاحظ بأن العبارة 04 هي الأقل تجانسا في إجابات أفراد العينة و ذلك بانحراف معياري قدره (0.98)، أما العبارة الأكثر تجانسا في إجابات أفراد العينة فكانت العبارة 02 بانحراف معياري قدره (0.76).

2- عبارات المحور الثاني (الاستجابة) :

الجدول رقم (10) : اتجاه عبارات المحور الثاني (الاستجابة)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
05	يستجيب العاملون بالعيادة بسرعة لمشاكلي	3.44	1.22	32	موافق
06	تقوم العيادة بإبلاغي بموعد تقديم الخدمة بدقة	3.60	1.21	27	موافق
07	تبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان سرعة تقديم الخدمة الصحية	3.70	0.95	25	موافق
08	يحرص العاملون بالعيادة على تقديم الخدمات التي يحتاجها دون تأخير	3.60	1.1	28	موافق
09	تقوم العيادة بالرد على شكاوي المرضى وحل مشاكلهم في الوقت المناسب	3.62	0.98	26	موافق
متوسط عبارات المحور الثاني		3.59	0.72		موافق

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21 (الملحق رقم 05)

يتضح من خلال الجدول رقم (08) وجود موافقة عامة على عبارات المحور الثاني (الاستجابة)، أي أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن عيادة مركز الامل للتصوير الطبليديها استجابة مع عملائها بشكل جيد حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقتهم على عبارات المحور (3.59) و هو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة "موافق" من مقياس ليكرت الخماسي (3.40 – 4.19) و هو ما يؤكد موافقتهم على الإستجابة لتقديم الخدمة الصحية .

كما نلاحظ أن أقل مستوى موافقة كانت على العبارة 05 حيث بلغ متوسط موافقة أفراد العينة على العبارة (3.44) مقارنة بالمتوسطات الأخرى بمعنى أن الاستجابة على مؤسسة الامل الصحية على استجابة العاملون لي مشاكل العملاء؛ نستخلص من هذا انا مرضى العيادة يوافقون هذا المحور ويرون أنها تقوم بالإستجابة السريعة لهم. بينما أكبر نسبة موافقة كانت على العبارة 07 حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقة أفراد العينة على هاته العبارة (3.70) و هو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة "موافق" من مقياس ليكرت الخماسي (3.40 – 4.19) .

كما نلاحظ بأن العبارة 05 هي الأقل تجانسا في إجابات أفراد العينة و ذلك بانحراف معياري قدره (1.22)، أما العبارة الأكثر تجانسا في إجابات أفراد العينة فكانت العبارة 07 بانحراف معياري قدره (0.95).
- عبارات المحور الثالث (التأكيد او الضمان) :

الجدول رقم (11) : اتجاه عبارات المحور الثالث (التأكد او الضمان)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
10	تحافظ العيادة على سرية معلوماتي الشخصية	4.38	0.81	01	موافق بشدة
11	اشعر بالارتياح عند تعاملي مع موظفي العيادة	3.96	0.97	15	موافق
12	اثق بخبرات ومؤهلات الإطارات الصحية المتواجدة في العيادة (الطبيب - والموظفين التقنيين)	4.16	0.74	04	موافق
13	طريقة الحديث والمعاملة من طرف الأطباء بالعيادة تشعرنني بالاطمئنان بخصوص حالتي الصحية.... الخ	4.04	0.9	09	موافق
14	يحسن العاملون في العيادة معاملة	3.76	1.22	24	موافق
متوسط عبارات المحور الثالث		4.06	0.62		موافق

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS21 (الملحق رقم 05)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) هناك موافقة عامة لعبارات المحور الثالث (التأكيد او الضمان)، هناك موافقة لأفراد عينة الدراسة على أن مركز الامل الصحي مستوى الموثوقية جيد في تعاملها مع عملائها حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقتهم على عبارات المحور (4.06) و هو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة "موافق" من مقياس ليكرت الخماسي (3.40 - 4.19) و هو ما يؤكد موافقتهم على جودة الخدمة المقدمة اليهم حسب بعد التأكيد او الضمان، تظهر لنا هذه النتائج ان عند التعامل مع العيادة تشعر الراحة والأمان.

كما نلاحظ أن أقل نسبة موافقة كانت على العبارة 14 حيث بلغ متوسط موافقة أفراد العينة على العبارة (3.76) مقارنة بالمتوسطات الأخرى.

بينما أكبر مستوى موافقة كانت على العبارة 10 حيث بلغ المتوسط الحسابي موافقة أفراد العينة على هذه العبارة (4.38) و هو المتوسط الذي يقع في الفئة الخامسة "موافق بشدة" من مقياس ليكرت الخماسي (4.2-5) و هذا ما يعني أن المرضى يثقون بخبرات العيادة.

كما نلاحظ بأن العبارة 14 هي الأقل تجانسا في إجابات أفراد العينة و ذلك بانحراف معياري قدره (1.22)، أما العبارة الأكثر تجانسا في إجابات أفراد العينة فكانت العبارة 12 بانحراف معياري قدره (0.74).

4- اتجاه عبارات المحور الرابع (التعاطف) :

الجدول رقم (12) : اتجاه عبارات المحور الرابع (التعاطف)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
15	يتعامل الطبيب بلطف واحترام معي ويعطي اهتمام لحالي الصحية	4.20	1.03	02	موافق بشدة
16	يتميز العاملون بالعيادة باحترام لحالي الصحية ويسعون لراحتي	3.90	1.09	19	موافق
17	أشعر ان هناك عدالة بين المرضى في تقديم الخدمة الصحية داخل العيادة	3.48	1.46	31	موافق
18	اشعر انه هناك اهتمام انساني من قبل العاملين في العيادة عند تعاملهم معي	3.58	1.09	29	موافق
19	تراعي العيادة حالة المرضى غير القادرين على دفع سعر الخدمة الصحية كاملا	3.10	1.27	34	محايد
متوسط عبارات المحور الرابع		3.65	0.85		موافق

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS21 (الملحق رقم 05)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) وجود موافقة عامة على عبارات المحور الرابع (التعاطف)، أي أن أفراد عينة الدراسة موافقون على أن هذه العيادة حيث يعمل موظفيها على التعامل بلطف حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقتهم على عبارات المحور (3.65) و هو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة "موافق" من مقياس ليكرت الخماسي (3.40 - 4.19) و هو ما يؤكد موافقة عامة من قبل افراد العينة على جودة الخدمة من ناحية التعاطف.

كما نلاحظ أكبر مستوى موافقة كانت على العبارة 15 حيث بلغ المتوسط الحسابي موافقة أفراد العينة على هذه العبارة (4.20) و هو المتوسط الذي يقع في الفئة الخامسة "موافق بشدة" من مقياس ليكرت الخماسي (4.2-5) و هذا ما يعني أن طبيباالعيادة يعمل على معاملة المرضى بشكل جيد يليق بصمعة المركز، نلاحظ كذلك أن افراد

الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

العينة يستنون العبارة 19 المتعلقة بأن العيادة تدفع تكاليف للذين لا يملكون المال إذ يتوجهون للعيادة، وهذا يعون لأنهم لم يصادفوا حالة مثل هذه.

كما نلاحظ بأن العبارة 17 هي الأقل تجانسا في إجابات أفراد العينة و ذلك بانحراف معياري قدره (1.46)، أما العبارة الأكثر تجانسا في إجابات أفراد العينة فكانت العبارة 15 بانحراف معياري قدره (1.03).

5-عبارات المحور الخامس (الملموسية) :

الجدول رقم (13) : اتجاه عبارات المحور الخامس (الملموسية)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
20	يسهل الوصول الى موقع العيادة	3.88	1.1	21	موافق
21	. التصميم الخارجي لمبنى العيادة ملفت للانتباه	4.14	1.01	05	موافق
22	يتوفر بالعيادة جميع التجهيزات الطبية والمعدات التقنية الحديثة	3.96	1.05	16	موافق
23	توفر العيادة كل مستلزمات التحاليل التي يحتاجها المريض	3.90	0.99	20	موافق
24	يهتم العاملون بنظافة العيادة	4.12	0.89	08	موافق
	متوسط عبارات المحور الخامس	4.00	0.69		موافق

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21 (الملحق رقم 05)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) إجماع و موافقة على عبارات المحور الخامس (الملموسية)، أي أن أفراد عينة الدراسة يوافقون و يؤكدون على أن هذه العيادة تهتم بإدارة المركز من حيث المعدات والاجهزة والموقع والخدمات الصحية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقتهم على عبارات المحور (4.00) و هو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة "موافق" من مقياس ليكرت الخماسي (3.40 – 4.20) و هو ما يؤكد موافقتهم على جودة الخدمة من ناحية بعد الملموسية.

كما نلاحظ أن أقل نسبة موافقة كانت على العبارة 20 حيث بلغ متوسط موافقة أفراد العينة على العبارة (3.88) مقارنة بالمتوسطات الأخرى بمعنى أن موقع العيادة لم يكن سهل الوصول من وجهة نظر المرضى .

بينما أكبر مستوى موافقة كانت على 21 حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقة أفراد العينة على هذه العبارة (4.14) و هو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة "موافق" من مقياس ليكرت الخماسي (3.40-4.20) و هذا ما يعني أن التصميم الخارجي للمركز ملفت للانتباه.

كما نلاحظ بأن العبارة 20 هي الأقل تجانسا في إجابات أفراد العينة و ذلك بانحراف معياري قدره (1.1)، أما العبارة الأكثر تجانسا في إجابات أفراد العينة فكانت العبارة 24 بانحراف معياري قدره (0.89).

06- عبارات المحور السادس (رضا المريض) :

الجدول رقم (14) : اتجاه عبارات المحور السادس (رضا المريض)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
25	تقدم العيادة خدمات صحية ذات جودة عالية	3.88	1.12	22	موافق
26	. تعمل العيادة على تقديم خدمات على مدار الاسبوع	4.00	1.11	12	موافق
27	تقدم العيادة خدمات صحية بتكلفة مناسبة	3.22	1.40	33	محايد
28	يتلقى المرضى حسن المعاملة من طاقم الاستقبال	4.02	0.96	11	موافق
29	تحافظ العيادة على سرية المعلومات الخاصة بالمريض	4.20	1.09	03	موافق بشدة
30	اشعر بالارتياح عند التعامل مع العيادة	3.96	1.01	14	موافق
31	يتعامل الطبيب مع مرضاه بشكل جيد ويستعمل عبارات بسيطة يسهل فهمها	4.12	1.10	07	موافق
32	تقوم العيادة بتقديم خدماتها من الثامنة صباحا الى الثانية عشر ليلا	3.96	1.14	13	موافق
33	تتسم العيادة بالنظافة على مدار اليوم	3.94	1.04	17	موافق
34	تقدم العيادة مختلف التسهيلات المادية "الغرف.الاجهزة.....الخ	3.52	1.15	30	موافق
	متوسط عبارات المحور السادس	3.88	0.67		موافق

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21 (الملحق رقم 04)

الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

1 نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) موافقة عامة على عبارات المحور السادس (رضا المريض)، أي أن أفراد عينة الدراسة يوافقون حول تميز عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي في العمل على رضا المريض، حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقتهم على عبارات المحور (3.88) و هو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة "موافق" من مقياس ليكرت الخماسي (3.40-4.19) و هو ما يؤكد موافقتهم على جودة الخدمة من ناحية المتغير التابع رضا المريض. كما نلاحظ أن أفراد العينة يستثنون العبارة 27 إذ أنهم يتوجهون نحو الحياد (3.22) مقارنة بالمتوسطات الأخرى بمعنى أن العيادة تقدم خدمات صحية بتكلفة مرتفعة ، من هذا يجب عليها العمل على تقديم اسعار تناسب المرضى بينما أكبر نسبة موافقة كانت على 29 حيث بلغ المتوسط الحسابي لحياد أفراد العينة على هذه العبارة (4.20) و هو المتوسط الذي يقع في الفئة الخامس "موافق بشدة" من مقياس ليكرت الخماسي (4.2-5) و هذا ما يعني أن العيادة تحافظ على سرية معلومات المرضى.

كما نلاحظ بأن العبارة 27 هي الأقل تجانسا في إجابات أفراد العينة و ذلك بانحراف معياري قدره (1.40)، أما العبارة الأكثر تجانسا في إجابات أفراد العينة فكانت العبارة 30 بانحراف معياري قدره (1.01).

7- اتجاه محاور الدراسة:

الجدول رقم (15) : اتجاه محاور الدراسة

رقم المحور	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	المحور الأول : الاعتمادية	3.98	0.66	03	موافق
2	المحور الثاني : الاستجابة	3.59	0.72	06	موافق
3	المحور الثالث : التاكيد/الضمان	4.06	0.62	01	موافق
4	المحور الرابع : التعاطف	3.65	0.85	05	موافق
5	المحور الخامس : الملموسية	4.00	0.69	02	موافق
6	المحور السادس : رضا المريض	3.88	0.67	04	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21 (الملحق رقم 05)

يتضح من خلال الجدول رقم (13) وجود موافقة على جميع المحاور ، أي أن أفراد عينة الدراسة موافقون على جودة الخدمات المقدمة في عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي والذي بدورها تقوم بتحقيق رضا المرضى، كما نلاحظ أن أقل نسبة موافقة كانت على المحور الثاني الإستجابة حيث بلغ متوسط موافق أفراد العينة (3.59). بينما أكبر مستوى

الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

موافقة كانت على المحور الثالث التأكيد او الضمان حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقة أفراد العينة على هذا المحور (4.06) .

كما نلاحظ بأن المحور الرابع هو الأقل تجانسا في إجابات أفراد العينة و ذلك بانحراف معياري قدره (0.85)، أما المحور الأكثر تجانسا في إجابات أفراد العينة فكان المحور الثالث بانحراف معياري قدره (0.62).

المطلب الثالث : اختبار فرضيات الدراسة

سنقوم من خلال هذا المطلب بإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة لفرضيات الدراسة الميدانية، و ذلك من أجل قبول الفرضيات أو رفضها و سنقوم باستعمال تحليل الانحدار المتعدد و اختبار t كذا تحليل التباين أحادي الطرف.

أولاً : اختبار الفرضية الرئيسية الأولى و الفرضيات الفرعية التابعة لها

نعتمد على أسلوب الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى و الفرضيات الفرعية التابعة لها كما هو موضح في مخرجات SPSS حسب الجدول رقم (11)

الجدول رقم (16) : اختبار الفرضية الرئيسية الأولى و فرضياتها الفرعية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig	نتيجة الاختبار
الاعتمادية	رضا المريض	1.288	0.205	نقبل H_0
الاستجابة	رضا المريض	0.374	0.710	نقبل H_0
التأكيد	رضا المريض	1.754	0.086	نقبل H_0
التعاطف	رضا المريض	0.436	0.665	نقبل H_0
الملموسية	رضا المريض	3.100	0.003	نقبل H_1
جودة الخدمات الصحية	رضا المريض	F=9.547	0.000	نقبل H_1

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21 (الملحق رقم 05)

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى :

من خلال مخرجات Spss و معطيات الجدول 14 نلاحظ بأن القيمة الاحتمالية Sig=0,000 هي أقل من قيمة $\alpha=0,05$.

حيث : $(Sig = 0.000 < 0,05)$. و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 و نقبل الفرضية البديلة H_1 .

إذاً يوجد دور ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

من مخرجات Spss و معطيات الجدول نلاحظ بأن القيمة الإحتمالية Sig=0,205 هي أكبر من $\alpha=0,05$

حيث $(Sig=0.205 > 0,05)$ و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 و نرفض الفرضية البديلة H_1 .

إذاً لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعدها الاعتمادية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى دلالة 5%.

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

من خلال مخرجات Spss و معطيات الجدول 14 نلاحظ بأن القيمة الاحتمالية Sig=0,710 أكبر من قيمة $\alpha=0,05$.

حيث : $(Sig = 0,710 > 0,05)$ و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 و نرفض الفرضية البديلة 1

. H

إذاً لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعدها الاستجابة في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

من خلال مخرجات Spss و معطيات الجدول 14 نلاحظ بأن القيمة الاحتمالية Sig=0,086 أكبر من قيمة $\alpha=0,05$.

حيث $(Sig = 0.086 > 0,05)$ و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 و نرفض الفرضية البديلة H_1 .

إذاً لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعدها الضمان /التأكيد في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة :

من خلال مخرجات Spss و معطيات الجدول 14 نلاحظ بأن القيمة الاحتمالية Sig=0,665 أكبر من قيمة α .

حيث : $(Sig = 0.665 > 0,05)$ و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 و نرفض الفرضية البديلة H_1 .

إذاً لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعدها التعاطف في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

من خلال مخرجات Spss و معطيات الجدول 14 نلاحظ بأن القيمة الاحتمالية $Sig=0,003$ أقل من قيمة $\alpha=0,05$.

حيث : ($Sig = 0.003 < 0,05$) . و بالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 و نرفض الفرضية الصفرية H_0 إذاً يوجد دور ذو دلالة احصائية لبعده الملموسية في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط عند مستوى الدلالة 5%.

ثانياً : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

نعمد على أسلوب اختبار t لعينتين مستقلتين كما هو موضح في مخرجات SPSS التالية:

الجدول رقم (17) : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

نتيجة الاختبار	القيمة الاحتمالية Sig	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة
نقبل H_0	0.989	48	-0.013

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21 (الملحق رقم 06)

نلاحظ بأن قيمة الاحتمالية $Sig=0,989$ أكبر من مستوى الدلالة $\alpha=0,05$.

أي: ($Sig=0,989 > \alpha=0,05$) إذاً نرفض الفرضية البديلة H_1 و نقبل الفرضية الصفرية H_0 .

إذاً لا يوجد فروق جوهرية لتحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة 5%.

ثالثاً: الفرضية الرئيسية الثالثة والرابعة والخامسة :

من أجل إختبار هذه الفرضيات قمنا باستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي الطرف (One-

WayANOVA)، و كانت النتائج حسب الجدول الآتي:

الجدول رقم (18): اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق بين متوسط إجابات أفراد العينة وفقا لمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي)

العوامل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة Sig
العمر	بين المجموعات	0.651	03	0.217	0.473	0.703
	داخل المجموعات	21.103	46	0.459	-	
	المجموع	21.754	49	-	-	
المستوى التعليمي	بين المجموعات	0.933	03	0.311	0.687	0.565
	داخل المجموعات	20.821	46	0.453	-	
	المجموع	21.754	49	-	-	
الدخل	بين المجموعات	1.029	04	0.257	0.558	0.694
	داخل المجموعات	20.725	45	0.461	-	
	المجموع	21.754	49	-	-	

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 21 (الملحق رقم 06)

✓ الفرضية الرئيسية الثالثة:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الإحصائية تساوي $Sig = 0.703$ هي أكبر من $\alpha = 0.05$ ، وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، أي لا يوجد فروق جوهرية لتحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط تعزى لمتغير العمر عند مستوى الدلالة 5%.

✓ الفرضية الرئيسية الرابعة:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الإحصائية تساوي $Sig = 0.565$ هي أكبر من $\alpha = 0.05$ ، وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، أي لا يوجد فروق جوهرية لتحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 5%.

✓ الفرضية الرئيسية الخامسة :

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الإحتمالية تساوي $\text{Sig} = 0.694$ هي أكبر من $\alpha=0.05$ ، وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 . أي لا يوجد فروق جوهرية لتحقيق رضا المريض لعيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط تعزى لمتغير الدخل عند مستوى الدلالة 5%.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا للجانب التطبيقي من الدراسة، حيث حاولنا إسقاط الجانب النظري على العيادة محل الدراسة وهي عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالأغواط، وقد تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.21، ثم قمنا باختبار الفرضيات وتحليل النتائج المتحصل عليها، وتم التوصل إلى وجود دور ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية كمتغير مستقل في تحقيق رضا المريض لعيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالأغواط الذي يمثل المتغير التابع لهذه الدراسة، كما اننا لم نجد فروق جوهرية في إتجاهات أفراد عينة الدراسة في تحقيق رضا المريض تعزى للمتغيرات الديمغرافية (متغير الجنس، متغير العمر، متغير المستوى التعليمي ومتغير الدخل) عند مستوى دلالة 5%، لذا يجب على عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي تحسين من جودة خدماتها الصحية المقدمة ورفع من مستواها من خلال الحرص على تدعيم وتطوير برامجها التدريبية والتحفيزية و الحفاظ على التكوين المستمر لمقدمي الخدمة الصحية، وذلك تفاديا لزعزعة ثقة المريض بخدمات الصحية للعيادة.

الخاتمة

بناء على ما تم التعرض له في هذه الدراسة، يمكن القول أنه لكي تضمن المؤسسات الصحية نجاحها وإستمرارها لا بد عليها أن تبقى على تواصل دائم مع المرضى، ولتحقيق ذلك يجي أن تعمل على تحسين وتطوير من جودة الخدمة الصحية المقدمة لكي تكون فعالة، فالجودة لها مجموعة أبعاد متكاملة ومنسجمة فيما بينها، إذا تم إستغلال هذه الأبعاد بشكل جيد وتطبيقها بفعالية سيؤدي هذا إلى خلق رضا لدى المرضى، تتمثل تلك الأبعاد في (الإعتمادية، الإستجابة، التأكيد/الضمان، التعاطف والموسمية) حيث تعد جودة الخدمة الصحية أداة إتصال للمؤسسة الصحية، حيث من خلال هذه الأداة يمكن أن تضمن التعرف على العميل (المريض) وكسب رضاه، مما يحقق لها التموثق في أذهان المرضى، وهذا الأمر سيجعلهم يتعاملون مع المؤسسة الصحية لأنهم سيكونوا على دراية أكبر عما تقدمه هذه المؤسسة من خدمات معرفة بالجودة تلك الخدمات، كل هذا يأتي من خلال الإهتمام المستمر بالمرضى والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم وتلبيتها.

من خلال ما تطرقنا إليه في دراستنا لدور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا لمريض للمؤسسة الصحية من هذا تعرفنا على أهم العناصر التي ساعدت في إثراء هذه الدراسة سواء بجانبها النظري أو التطبيقي، هبت جاءت هذه الدراسة لتبين مدى أهمية جودة الخدمات الصحية بالنسبة للعيادة وكذلك بالنسبة للمريض وكيف أن التميز في تقديم الخدمة الصحية من خلال أبعاد الجودة الخمس.

وفي هذه الدراسة قمنا بإسقاط المفاهيم النظرية على إحدى العيادات الصحية ألا وهي عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالأغواط وقد تم تناول دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض للعيادة في هذه الدراسة. من هذا المنطق يمكن تقسيم نتائج الدراسة إلى مايلي :

أولاً- نتائج الدراسة :

- (1) نتائج الدراسة النظرية : من خلال ما تم تقديمه في الجانب النظري من الدراسة يمن إستخلاص ما يلي :
 - تعد جودة الخدمات الصحية أداة فعالة تعمل على تحسين حياة الفرد والمجتمع، فهي تسعى إلى إرضاء المرضعن طريق إشباع حاجاتهم ورغباتهم بأقل تكلفة وبأعلى جودة؛
 - تعمل جودة الخدمات الصحية على معرفة إنطباع وآراء المرضى، بهدف تطوير وتحسين التعاون بين مقدم الخدمة الصحية والمريض؛
 - إن جودة الخدمة الصحية للمؤسسة الصحية تتكون من مجمة من الأبعاد والتي بدورها تساهم في تحقيق رضا المريض؛
 - هناك مجموعة من العوامل التي تحيط بجودة الخدمات الصحية تعمل على التأثير عليها، لأن تقديم الخدمة الصحية بجودة عالية أمر صعب؛
 - إن عملية تحقيق الخدمة الصحية تأتي من إتباع العديد من الخطوات؛

الخاتمة

- تركز معظم المؤسسات الصحية في ممارستها علعدة أمور التي بدورها تقوم على تقييم جودة الخدمات الصحية؛
 - هناك مجموعة من الأساليب لقياس جودة الخدمات الصحية تقوم بها المؤسسات الصحية من أجل التعرف على المعايير التي يلجأ إليها المريض للحكم على جودة الخدمة الصحية المقدمة؛
 - الرضا يساعد المؤيضع بعدة طرق؛
 - الرضا ضمان لبقاء المؤسسة الصحية، إذ يعد عامل الراحة بالنسبة للمريض كلما كان راضيا ساعد ذلك على إستمرارها؛
 - هناك مجموعة من المحددات التي تساهم بشكل كبير في تشكسل حالة الرضا لدى المرضى؛
 - إن رضا أو عد رضا المرضى ينتج عنه مجموعة من السلوكيات كردة فعل عن شعوره إتجاه الخدمة الصحية المقدمة، إما يكون سلوك إيجابي أو سلبي؛
 - هناك مجموعة من الأدوات التي بدورها تقوم بتحسين رضا المريض؛
 - تتمثل أهمية تحقيق رضا المريض في كونه أمرا هاما بالنسبة للمؤسسات الصحي، بحيث أن هناك مجموعة من العوامل التي بدورها تؤثر على سلوك الشرائي للمرضى؛
 - يعتبر قياس رضا العملاء(المرضى) أمر مهم بالنسبة لاي مؤسسة صحية لانه عن مدى نجاح إدارة المؤسسة في التعامل مع مرضاها؛
 - لا تستطيع المؤسسات الصحية الإستغناء عن جودة خدمات الصحية مهما كان حجمها، لكونها العامل الرئيسي لتحقيق رضا المرضى.
- (2) نتائج الدراسة الميدانية : من خلال الدراسة الميدانية تم التول إلى عدة نتائج حول عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالأغواط، نذكر البعض منها كما يلي :
- تسعى عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالأغواط من خلال جودة الخدمات الصحية إلى التقرب وبشكل كبير من مرضاها عن طريق تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية من خلال أبعادها الخمسة لضمان الإقبال عليها، كما أن الابعاد تعمل على تحقيق رضا المريض؛
 - لمتغير العمر أثر كبير على هذه الدراسة لأن الفئة الأكثر توافدا هي فئة كبار السن، هذا راجع لكون كبار سن حالتهم الصحية تكون أقل من الفئات الأخرى فهم بحاجة إلى الرعاية؛
 - يوافق أفراد العينة على ان عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي تهتم بتقديم خدمات صحية بأحسن مستوى، وتقديم خدمات في مواعيدها المحددة وبطريقة جيدة، أيضا تعمل على الإستقبال اللائق للمرضى؛
 - تقوم العيادة بالإستجابة السريعة لمشاكل المرضى، وتعمل على تبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان وهذا لضمان تقديم خدمة صحية لائقة، هذا يؤكد رضا المرضى عن الخدمة الصحية المقدمة؛

الخاتمة

- شعور المرضى بالأمان عند التعامل مع موظفي العيادة، ويتمتع أطباء العيادة بالمهارات اللازمة، والأدب والإحترام الذي يتميز به موظفواغ العيادة؛
- من أهم العوامل التي تؤثر على رضا المريض وهو البعد الجوهري لجودة الخدمة الصحية هو التعاطف، فأشعار المريض بالإهتمام والإحترام يولد لديه قدر أكبر من الرضا و الولاء و الإلتناء للعيادة؛
- كان هناك حياد في أن العيادة تراعي حالة المرضى الغير قادرين على دفع سعر الخدمة الصحية كاملا وهذا يدل حياز أفراد العينة، لذا يجب أن تراعي العيادة هذا الجانب؛
- إن الأجهزة والمعدات الحديثة تعد أمر مهم في العيادة، إذ أن مرضى العيادة وافقوا بالإجماع على هذا، وهذا راجع أن العيادة تهتم بإدارة مركز من حيث مظهر الموظفين والنظافة الداخلية للعيادة، وهذا مؤشر جيد على تديم خدمة صحية ذات جودة عالية؛
- هناك أفراد يستثنون أن العيادة تقدم خدمات صحية بتكلف مناسبة أي سعر مناسب، إذ أنهم توجهوا للحياد، هذا يعني أن العيادة تقدم خدمات صحية بأسعار مرتفعة، لهذا يجب على العيادة تقليل من تكلفة خدماتها الصحية؛
- يوجد موافقة وبنسبة عالية من طرف المرضى على أن مقدم الخدمة الصحية بعيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالأغواط يحرص على سرية المعلومات؛
- هناك موافقة قليلة من طرف المرضى على أنه يمكن الوصول للعيادة بشكل سريع، لأنهم واجهوا صعوبة في الوصول إليها، هذا راجع لأن المعبادة لم تتموقع في مكان مناسب يسهل الوصول إليه؛
- هناك موافقة عامة من قبل المرضى على الخدمات الصحية التي تقدمها عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالأغواط؛
- لا توجد فروق جوهريّة لتحقيق رضا المريض لعيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالأغواط تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والدخل).

ثانيا : التوصيات والإقتراحات :

- على ضوء النتائج المستخلصة من هذه الدراسة، سنحاول أن نقدم بعض التوصيات والقترحات على النحو التالي :
- يجب على عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالأغواط العمل على تقديم خدمة صحية ذات جودة عالية و التقليل من وقت إنتظار المرضى؛
- ضرورة الإهتمام بتطوير الخدمات الصحية وتحسينها بما يتناسب مع إحتياجات المرضى المتجددة والمتغيرة، وتوفير الأدوية الضرورية؛
- الإهتمام بشكاوي وإستفسارات المقدمة من طرف المرضى وأخذ اقتراحاتهم بعين الإعتبار والعمل على حلها؛

الخاتمة

- على عيادة مركز الأمل للتصوير الطبي بالاغواط العمل على وضع برامج تدريب من أجل تكوين مقدمي الخدمة الصحية وهذا يعمل على توطيد العلاقة مع المرضى وكسب ثقتهم؛
- يجب على العيادة ان تتعامل بطريقة جيدة وبأدب وإحترام من أجل كسب رضاهم؛
- على العيادة أن تقوم بتقليل من تكاليف الخدمة الصحية، تجعل الأسعار مناسبة لكل الفئات؛
- حبذا لو تقوم العيادة بتوسيع قاعة الإستقبال وزيادة عددة موظفي الإستقبال من أجل تسهيل عملية تقديم الخدمة الصحية؛
- على العيادة التقليل من نقاط الضعف الذي اظهرتهم الدراسة وهي الإستجابة السريعة، تقليق وقت الإنتظار، التعامل بشكل لائق مع المرضى؛
- على العيادة أن تقوم بزيادة عدد الاجهزة المستعملة في التصوير الطبي.

ثالثا: آفاق الدراسة

- بناء على دراستنا للموضوع تبين لنا أنه يتضمن جوانب عديدة يمكن أنتشكلمجال لبحوث أخرى لذلك سنحاول اقتراح المواضيع التالية تكملة لموضوع الدراسة ونفتح المجال للبحوث والدراسات المستقبلية :
- أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى : دراسة مقارنة بين قطاعين العام والخاص؛
 - تقييم جودة الخدمات الصحية من منظور المرضى؛
- دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق ميزة تنافسية.



قائمة المراجع

أولاً: المصادر

1. الاغواطي مصطفى، مسؤول عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط، مقابلة شخصية.
2. سمية، موظفة عيادة مركز الامل للتصوير الطبي بالاغواط، مقابلة شخصية

ثانياً: المراجع

I. المراجع باللغة العربية

1. الكتب

1. توفيق مُجَّد عبد المحسن، "قياس الجودة و القياس المقارن -أساليب حديثة المعايير و القياس"، دار الفكر العربي، 2003-2004؛
2. ثامر ياسر البكري، "تسويق الخدمات الصحية"، دار اليازوني العلمية، الطبعة العربية، عمان، الاردن.
3. حكيم بن جروة و عبد الحق بن تقات، "تسويق العلاقات مدخل لتعزيز علاقة مؤسسة بزبائننا في بيئة تنافسية"، مركز الكتاب الاكاديمي، 2020؛
4. رضا مُجَّد السيد، "أساسيات الجغرافية السياحية"، ط1، دار الاكاديميون، عمان، الاردن، 2016؛
5. رعد عبد الله الطائي و عيسى قداد، "ادارة جودة الشاملة"، دار اليازوني للنشر، الاردن، 2008؛
6. زيدان سليمان خالد، "ادارة الجودة الشاملة الفلسفة و مداخل العمل"، دار المناهج للنشر، عمان، الاردن، 2010؛
7. سعد علي ربحان المحمدي، "استراتيجية الاعلان و الاتجاهات الحديثة في تطوير الاداء المؤسساتي"، دار اليازوني للنشر و التوزيع، عمان، الاردن؛
8. سعدون حمود جثير الربعاوي و حسين وليد حسين عباس، "ادارة التسويق اسس و مفاهيم معاصرة"، ط1، دار المنهل للنشر، 2015؛
9. سيد عبد النبي مُجَّد، "اعادة ابتكار المؤسسات للوصول للتميز"، وكالة الصحافة العربية، الجيزة، مصر، 2019؛
10. فريد بلخير كورتل، تسويق الخدمات الصحية، دار كنوز المعرفة، عمان، الاردن، 2010؛
11. فريد توفيق نصيرات، "ادارة منظمات الرعاية الصحية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2008؛
12. قاسم نايف علوان المحيوي، ادارة الجودة في الختمات، ط1، دار الشروق، عمان، الاردن، 2006؛
13. مأمون سليمان الداردكة، "ادارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء"، ط1، دار صفاء، عمان، الاردن، 2008؛
14. مُجَّد الهادي، "توجهات الادارة العلمية للمكتبات و مرافق المعلومات تحديات المستقبل"، دار المصرية اللبنانية، 2008؛

15. مصطفى يوسف كافي، "ادارة المؤسسات الطبية"، ط1، دار رسلان، 2021؛
16. معراج هواري ، مصطفى ساحي و أحمد مجدل، " العلاقة التجارية الماهية والأهمية " الطبعة الاولى، دار الكنوز المعرفة العلمية، عمان، الاردن، 2013؛
2. الأطروحات والرسائل الجامعية
17. بوزيان حسان، "أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة(سطيف)"، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب البليدة، البلدية، الجزائر، 2013؛
18. أحمد بن عيشاوي، "قياس أبعاد و جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء: دراسة ميدانية لخدمات الهاتف النقال مقدمة من طرف المؤسسات الثلاثة(موبيليس، جيزي، اوريدو) بمدينة ورقلة جنوب الجزائر، مجلة الباحث، المجلد14، العدد14، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014؛
19. أحمد خليفة محمد الدلاييح، "جودة الخدمات الصحية المقدمة من المستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي من وجهة نظر متلقي الخدمة"، مذكرة ماجستير، تخصص ادارة اعمال، جامعة آل البيت، السعودية، 2014-2015؛
20. بلال جمال محمد الجدي، "أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الاهلية في محافظات غزة"، مذكرة ماجستير، تخصص ادارة اعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، 2018؛
21. بو عنان نورالدين، " جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة البنائية لسكيكدة، مذكرة ماجستير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2006-2007؛
22. خلوط زهرة، "التسويق الابتكاري و اثره في بناء ولاء الزبائن دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر"، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2013-2014؛
23. صليحة رقاد، "تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون : دراسة حالة مؤسسة البريد و المواصلات"، مذكرة ماجستير، تخصص ادارة اعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2007/2008؛
24. عامر هواري، "محددات رضا الزبون في بيئة الاعمال الالكترونية: اقتراح نموذج للقياس في قطاع الخدمات في الجزائر"، مذكرة دكتوراه، جامعة عمار ثليجي، الاغواط، الجزائر، 2017-2018؛
25. علي عبد الجليل علي الغزالي، "جودة الخدمات الصحية و علاقتها برضا المرضى دراسة ميدانية على المستشفيات العامة الواقعة في نطاق مدينة بينغازي"، مذكرة ماجستير، تخصص ادارة اعمال، جامعة بنغازي، بنغازي، ليبيا، 2014؛
26. كشيبة حبيبة، "استراتيجية رضا العميل"، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة البليدة، الجزائر، 2005؛

27. مزرق سعاد، "دور جودة الخدمة الصحية في التنمية البشرية المستدامة :دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية مُجد الصديق بن يحي جيجل"، مذكرة ماجستير، تخصص الادارة الاستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف 01، جيجل، الجزائر، 2012-2013؛
28. واله عائشة، "أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية"، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2010-2011؛
- ### 3. المجالات
29. اسامة الفراج، تقييم جودة الخدمات الرعاية الصحية في المستشفيات التعليم العالي في سورية من وجهة نظر المرضى: نموذج لقياس رضا المرضى، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، مجلد25، العدد2، المعهد العالي للتنمية الادارية اقتصاد و ادارة المؤسسات الصحية، جامعة دمشق، دمشق، 2009؛
30. زينب حدرم و مريم يحياوي، "جودة الخدمات الصحية و رضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية"، مجلة الاحياء، مجلد18، العدد01، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة باتنة1، باتنة، الجزائر، 2018؛
31. سالمى رشيد و بوسطة عائشة، "اهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون"، مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات، مجلد03، العدد01؛
32. صفاء مُجد هادي الجزائري، علي غباش مُجد وبشرى عبدالله شتيت، "قياس و تقييم جودة الخدمات الصحية : دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام، مجلة دراسات إدارية، العدد07، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة البصرة ، البصرة، العراق، 2011؛
33. عمري سامي، "أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون: دراسة حالة متعامل الهاتف النقال موبيليس وكالة تبسة"، مجلة دراسات في الاقتصاد و ادارة الاعمال، مجلد04، العدد01، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر؛
34. عيسى مرازقة و سهام مخلوف، "اهمية جودة الخمة في تحقيق الرضا لدى العميل"، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد12، جامعة باتنة01 الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2017؛
35. كشيدة حبيبة، "قياس رضا الزبون عن جودة المنتجات لتحقيق التميز التنافسي"، مجلة دراسات اقتصادية، مجلد10، العدد2، 2010؛
36. ماضي بلقاسم وعفاف بلعرج، "تقييم جودة الخدمات الصحية و قياس رضا المرضى"، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، مجلد15، العدد31، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2014؛
37. مُجد خثير و اسماء مرايمي، "العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة و رضا الزبون بالمؤسسة"، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، مجلد03، العدد01، جامعة خميس مليانة، عين الدفلى، الجزائر، 2017؛

38. بن عيشي عمار، أبعاد جودة الخدمة والصحة ودورها في تحقيق رضا الزبون (المرضى)، دراسة حالة المستشفيات ولاية بسكرة، الجزائر، مجلة ادارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد3، العدد1، جامعة بسكرة، الجزائر، 2017.
39. بوخلوه باديس وحود ميسة جمال، تقييم جودة خدمة الرعاية الصحية من وجهة نظر المرضى، دراسة ميدانية في مؤسسة العمومية الاستشفائية مُجد بوضيف بورقلة، مجلة آداء المؤسسات الجزائرية ABRP، مجلد 8، العدد1، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019.
40. زينب المهداوي وعبدالقادر البودي، أثر ادارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات، دراسة المؤسسة الاستشفائية تراي أبو جمعة، مجلة مجاميع المعرفة، مجلد03، العدد02، المركز الجامعي، بشار، الجزائر، 2017.
41. عمر دره، معاذ غريب و سالم بيت سعيد، تقييم جودة الخدمات للصحة من وجهة نظر المرضى، دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، مجلد 24، العدد 105، جامعة ضفار، سلطنة عمان، 2018؛

II. المراجع باللغة الأجنبية

42. Ali mohammed Mosadeghrad, "Healthcare service quality : towards a broad definition", vol26, N3, Emerald Group Publishing limited, Tahrn-Iran, 2011؛
43. Kathryn A Marley et al, "The role of clinical and procee quality in achieving patient satysfication in hospitals, decision science", Vol 35, N3, the Ohio State university, USA, summer 2004؛
44. Kui-son choi et al, - "The service quality dimensioms and patient satisfaction relationships in soth Korea : comparisons across gender, age and types of service, journal of service marketing, Vol 19,N3, soth Korea, 2005.

الملاحق

الملحق رقم (01):
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

إستبيان

إلى العميل المحترم

تحية طيبة

في إطار التحضير لمذكرة الماستر تخصص تسويق الخدمات تحت عنوان " دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا

المريض دراسة ميدانية على عينة من مرضى عيادة مركز الأمل لتصوير الطبي بالأغواط "

يشرفني أن نتقدم لسيادتكم بهذا الاستبيان، كما يرجى منكم التجاوب مع الأسئلة من أجل الوصول إلى نتائج تتسم بالدقة

والموضوعية. علماً بأن هذه المعلومات سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

مع فائق شكري وتقديري لكم.

الطالبة: طعي راضية

الملاحق

القسم الأول : البيانات الشخصية:

ضع علامة X في الخانة المناسبة

1- الجنس: ذكر أنثى

2- العمر: أقل من 20 سنة من 21 إلى 30 سنة
 من 31 إلى 40 سنة من 40 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي: متوسط أو أقل ثانوي جامعي أخرى

4- الدخل: أقل من 8000 دج من 8000 دج إلى 20000 دج

من 20000 دج إلى 40000 دج من 40000 دج فأكثر

بدون دخل

الجزء الثاني: العبارات المكونة للاستبيان

ضع علامة X في الخانة المناسبة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	عند دخولي إلى العيادة أحظى بخدمة استقبال لائقة.					
2	تقدم العيادة خدمات صحية بدرجة عالية من الدقة (عدم وجود أخطاء في الوثائق الطبية).					
3	يقدم طاقم التمريض الخدمة التمريضية بأعلى مستويات الخدمة.					

الملاحق

					عند قيام الطبيب بتشخيص حالتي يعطي الوقت الكافي دون تسرع	4
					يستجيب العاملون بالعيادة بسرعة لمشاكلي.	5
					تقوم العيادة بإبلاغي بموعد تقديم الخدمة بدقة.	6
					تبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة في تقديم الخدمة الصحية.	7
					يحرص العاملون بالعيادة على تقديم الخدمات التي يحتاجها دون تأخير.	8
					تقوم العيادة بالرد على شكاوي المرضى وحل مشاكلهم في الوقت المناسب.	9
					تحافظ العيادة على سرية معلوماتي الشخصية	10
					أشعر بالارتياح عند تعاملي مع موظفي العيادة	11
					أثق بخبرات ومؤهلات الاطارات الصحية المتواجدة في العيادة "الطبيب" والموظفين التقنيين الخ	12
					طريقة الحديث والمعاملة من طرف الأطباء بالعيادة تشعرني بالإطمئنان بخصوص حالتي الصحية.	13
					يحسن العاملون في العيادة معاملتي.	14
					يتعامل الطبيب بلطف واحترام معي ويعطي اهتمام لحالي الصحية.	15
					يتميز العاملون بالعيادة باحترام لحالي الصحية ويسعون لراحتي.	16
					أشعر أن هناك عدالة بين المرضى في تقديم الخدمة الصحية داخل العيادة.	17
					أشعر أن هناك اهتمام انساني من قبل العاملين في العيادة عند تعاملهم معي	18
					تراعي العيادة حالة المرضى غير القادرين على دفع سعر الخدمة الصحية كاملا.	19

الملاحق

					يسهل الوصول إلى موقع العيادة.	20
					التصميم الخارجي لمبنى العيادة ملفت للانتباه.	21
					يتوفر بالعيادة جميع التجهيزات الطبية والمعدات التقنية الحديثة.	22
					توفر العيادة كل مستلزمات التحاليل التي يحتاجها المرضى.	23
					يهتم العاملون بنظافة العيادة.	24
					تقدم العيادة خدمات صحية ذات جودة عالية.	25
					تعمل العيادة على تقديم خدمات على مدار الأسبوع.	26
					تقدم العيادة خدمات صحية بتكلفة مناسبة (سعر مناسب لكل فئة).	27
					.يتلقى المرضى حسن المعاملة من طاقم الاستقبال	28
					تحافظ العيادة على سرية المعلومات الخاصة بالمرض.	29
					أشعر بالارتياح عند التعامل مع العيادة.	30
					يتعامل الطبيب مع مرضاه بشكل جيد ويستعمل عبارات بسيطة يسهل فهمها.	31
					تقوم العيادة بتقديم خدماتها من الثامنة صباحا إلى الثانية عشر ليلا.	32
					تتسم العيادة بالنظافة على مدار اليوم.	33
					تقدم العيادة مختلف التسهيلات المادية "الغرف، الأجهزة.....الخ".	34

الملاحق

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان

إسم الأستاذ	الجامعة
د. أ مختاري عبد الجبار	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط
د. أ تاوتي عبد العليم	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط
د. قورين خديجة	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط
د. قلومة أسيا	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط

الملحق رقم: 03 مخرجات برنامج spss 21.0 الإختبارات الإحصائية لتباين الأداة بإستخدام
معامل الفاكرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	34

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.665	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	5

الملاحق

الملحق رقم(04): مخرجات برنامج spss 21.0 حول خصائص عينة الدراسة

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	26	52.0	52.0	52.0
Valid انثى	24	48.0	48.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنة 20 اقل من	7	14.0	14.0	14.0
Valid 30 الى 21 من سنة	17	34.0	34.0	48.0
الى 31 من سنة 40	11	22.0	22.0	70.0
سنة 40 اكثر من	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط او اقل	16	32.0	32.0	32.0
Valid ثانوي	15	30.0	30.0	62.0
جامعي	16	32.0	32.0	94.0
اخرى	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الدخل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid دج 8000 اقل من	5	10.0	10.0	10.0
دج 20000 الى 8000 من	12	24.0	24.0	34.0

الملاحق

دج 40000 الى 20000 من	8	16.0	16.0	50.0
الى 40000 من دج فأكثر 60000	6	12.0	12.0	62.0
بدون دخل	19	38.0	38.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الملحق رقم(05): الإحصائيات الوصفية للعبارات الإستبيان

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ع1	50	4.14	.904
ع2	50	4.04	.755
ع3	50	3.90	.863
ع4	50	3.82	.983
الاعتمادية	50	3.9750	.65902
Valid N (listwise)	50		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ع5	50	3.44	1.215
ع6	50	3.60	1.212
ع7	50	3.70	.953
ع8	50	3.60	1.050
ع9	50	3.62	.987
الاستجابة	50	3.5920	.72050
Valid N (listwise)	50		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ع 10	50	4.38	.805
ع 11	50	3.96	.968
ع 12	50	4.16	.738
ع 13	50	4.04	.903
ع 14	50	3.76	1.222
التأكيد	50	4.0600	.61578
Valid N (listwise)	50		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ع 15	50	4.20	1.030
ع 16	50	3.90	1.093
ع 17	50	3.48	1.460
ع 18	50	3.58	1.090
ع 19	50	3.10	1.266
التعاطف	50	3.6520	.84835
Valid N (listwise)	50		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ع20	50	3.88	1.100
ع21	50	4.14	1.010
ع22	50	3.96	1.049
ع23	50	3.90	.995
ع24	50	4.12	.895
الملموسية	50	4.0000	.68690
Valid N (listwise)	50		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ع25	50	3.88	1.118
ع26	50	4.00	1.107
ع27	50	3.22	1.404
ع28	50	4.02	.958
ع29	50	4.20	1.088
ع30	50	3.96	1.009
ع31	50	4.12	1.100
ع32	50	3.96	1.142
ع33	50	3.94	1.038
ع34	50	3.52	1.147
رضا المريض	50	3.8820	.66630

Valid (listwise)	N	50		
---------------------	---	----	--	--

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الاعتمادية	50	3.9750	.65902
الاستجابة	50	3.5920	.72050
التأكيد	50	4.0600	.61578
التعاطف	50	3.6520	.84835
الملموسية	50	4.0000	.68690
رضا المريض	50	3.8820	.66630
Valid (listwise)	N	50	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
التأكيد	50	4.0600	.61578

الملموسية	50	4.0000	.68690
الاعتمادية	50	3.9750	.65902
المريض	50	3.8820	.66630
التعاطف	50	3.6520	.84835
الاستجابة	50	3.5920	.72050
Valid N (listwise)	50		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ع 10	50	4.38	.805
ع 15	50	4.20	1.030
ع 29	50	4.20	1.088
ع 12	50	4.16	.738
ع 21	50	4.14	1.010
ع 1	50	4.14	.904
ع 31	50	4.12	1.100
ع 24	50	4.12	.895
ع 13	50	4.04	.903
ع 2	50	4.04	.755
ع 28	50	4.02	.958
ع 26	50	4.00	1.107
ع 32	50	3.96	1.142
ع 30	50	3.96	1.009
ع 11	50	3.96	.968

ع22	50	3.96	1.049
ع33	50	3.94	1.038
ع3	50	3.90	.863
ع16	50	3.90	1.093
ع23	50	3.90	.995
ع20	50	3.88	1.100
ع25	50	3.88	1.118
ع4	50	3.82	.983
ع14	50	3.76	1.222
ع7	50	3.70	.953
ع9	50	3.62	.987
ع6	50	3.60	1.212
ع8	50	3.60	1.050
ع18	50	3.58	1.090
ع34	50	3.52	1.147
ع17	50	3.48	1.460
ع5	50	3.44	1.215
ع27	50	3.22	1.404
ع19	50	3.10	1.266
Valid (listwise)	N50		

الملاحق

الملحق رقم (06): إختبار فرضيات الدراسة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.520	.466	.48697

a. Predictors: (Constant), الاعتمادية, التعاطف, التاكيد, الاستجابة

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	11.320	5	2.264	9.547	.000 ^b
1 Residual	10.434	44	.237		
Total	21.754	49			

a. Dependent Variable: المريض

b. Predictors: (Constant), الاعتمادية, التعاطف, التاكيد, الاستجابة

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.199	.576		.345	.731
1 الاعتمادية	.159	.124	.157	1.288	.205

الملاحق

الاستجابية	.056	.149	.060	.374	.710
التأكيد	.262	.149	.242	1.754	.086
التعاطف	.058	.132	.073	.436	.665
الملموسية	.394	.127	.406	3.100	.003

a. Dependent Variable: المريض رضا

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
رضا	ذكر	26	3.8808	.66454	.13033
المريض	انثى	24	3.8833	.68249	.13931

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
المريض	Equal variances assumed	.490	.487	-.013	48	.989	-.00256	.19056	-.38572	.38059
	Equal variances not assumed			-.013	47.443	.989	-.00256	.19077	-.38625	.38112

ANOVA

الملاحق

المرضى

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.651	3	.217	.473	.703
Within Groups	21.103	46	.459		
Total	21.754	49			

ANOVA

المرضى

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.933	3	.311	.687	.565
Within Groups	20.821	46	.453		
Total	21.754	49			

ANOVA

المرضى

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.029	4	.257	.558	.694
Within Groups	20.725	45	.461		
Total	21.754	49			



www.zealsoft.com

Untitled1.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	الجنس	Numeric	8	0		(1, نكر)	None	8	Center	Scale	Input
2	السن	Numeric	8	0		(1, أقل من 20 ...)	None	8	Center	Scale	Input
3	المستوى	Numeric	8	0		(1, متوسط أو ...)	None	8	Center	Scale	Input
4	الخل	Numeric	8	0		(1, أقل من ...)	None	8	Center	Scale	Input
5	1ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
6	2ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
7	3ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
8	4ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
9	5ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
10	6ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
11	7ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
12	8ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
13	9ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
14	10ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
15	11ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
16	12ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
17	13ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
18	14ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
19	15ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
20	16ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
21	17ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
22	18ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
23	19ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input
24	20ع	Numeric	8	0		(1, غير موافق ...)	None	8	Center	Scale	Input

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready

الملاحق

www.zealsoft.com

Untitled1.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

Visible: 44 of 44 Variables

	الجنس	السن	المستوى	الخل	1ع	2ع	3ع	4ع	5ع	6ع	7ع	8ع	9ع	10ع	11ع
1	1	2	1	4	5	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4
2	1	3	1	2	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3
3	1	3	1	5	5	4	4	3	4	2	2	1	2	4	4
4	2	2	3	1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2
5	2	1	2	2	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
6	2	4	2	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
7	2	4	1	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
8	1	4	1	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5
9	2	1	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
10	1	2	1	5	4	5	4	5	3	2	4	2	3	3	2
11	2	3	2	5	5	4	3	2	1	2	4	3	5	2	5
12	1	4	3	3	2	5	4	3	5	3	5	3	2	3	5
13	1	3	4	3	5	5	4	3	2	3	3	3	3	4	4
14	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	2	2	2	3
15	1	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	5	4	5
16	2	4	1	5	5	4	3	4	3	2	4	3	2	5	4
17	1	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
18	2	2	3	5	4	3	5	3	5	4	3	5	3	4	3
19	2	3	1	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4
20	1	1	1	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
21	2	4	4	2	4	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3
22	1	4	1	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
23	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready