

قياس جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الخاصة

بالمملكة العربية السعودية (الرياض)

د. رحمه الحاج محمد الحاج^١

د. تغريد عوض عبد الحليم^٢

المستخلص

يتناول هذا البحث قياس جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الخاصة بمدينة الرياض "المملكة العربية السعودية". وتتخلص مشكلة البحث في معرفة الأبعاد الأكثر أهمية بالنسبة للمرضى التي يعتمدون عليها عند تقييمهم لمستوى الخدمة الصحية، وتقييم المتعاملين من المرضى لمستوى الخدمة الصحية المقدمة من قبل المستشفيات الخاصة. وتوصلت الدراسة إلي أن المستشفيات تتجاوب بصورة سريعة مع أي استفسار يقدم لها ، أسعار الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفى مناسبة. تتوفر خدمات المستشفيات الصحية أثناء العطلات والأعياد. وأن إدارة المستشفيات تعمل على كسب رضا العملاء. وأن موظفي المستشفى يعرفون معنى الجودة ويتعاملون بها .

Abstract:

This paper deals with measuring the quality of health services, private hospitals in Riyadh, "Saudi Arabia." The main problem of the research to know the dimensions of the most important for patients who rely on them when their assessment of the level of the health service, and evaluation of patients dealers to the level of health service provided by the private hospitals. The study found that hospitals respond quickly with any queries submitted to it, the prices of health services provided by the hospital proper. Hospitals, health services are available during vacations and holidays. And that the hospital management is working to earn customer satisfaction. And that the hospital staff knows the meaning of quality and they work.

المقدمة:

يعد القطاع الصحي من أهم القطاعات الاقتصادية الخدمية التي تسهم في تحسين مستوى التنمية الاقتصادية والبشرية للدولة ، فقد شهد القطاع الصحي تطوراً نوعياً وكمياً من خلال السماح للقطاع الخاص بالاستثمار في المجال الصحي حيث فتحت الكثير من المستشفيات والمستوصفات الصحية الخاصة والتي أسهمت إلي حد كبير في تطوير وتحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى وإدخال التقنيات الطبية الحديثة في خدماتها المقدمة للزبائن (المرضى) .

^١أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال كلية العلوم الإدارية ، جامعة أم درمان الإسلامية.
^٢أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال كلية العلوم الإدارية ، جامعة أم درمان الإسلامية.

واحتلت الجودة في الخدمات المقدمة اولويات هذه المنظمات والتي من خلالها تستطيع الاستمرار وتحقيق ما تصبو إليه من أهداف.

إلا أن الملاحظ إن هذه المنظمات تظل مطالبه بالمزيد من قبل زبائنهم لأجل كسب رضاهم الأمر الذي يحتم عليها ضرورة العمل على رفع كفاءتها والتحسين المستمر لجودة خدماتها.

١- **مشكلة الدراسة :** على الرغم مما شهدته الخدمات الصحية من تطور في مستوى جودتها باستفادتها من التطورات التكنولوجية وادخالها في عمل المستشفيات العامة والخاصة على حد سواء ، وكذا التطور في مجال الكادر الصحي واستقدام المهارات والكفاءات المحلية والأجنبية للعمل في هذه المستشفيات إلا أنه مع ذلك فإن هناك الكثير من الانتقادات الموجهة من قبل المتعاملين مع هذه المستشفيات عن مستوى خدماتها وضعف جودتها وبعض الجوانب السلبية فيها الأمر الذي حذى بالباحث أن يقوم بتقييم وقياس جودة الخدمات الصحية من خلال دراسة ميدانية للبحث في الجوانب الايجابية والسلبية لهذه الخدمات ومستوى جودتها من وجهة نظر المستفيدين منها.

لذا فإنه يمكننا حصر مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية :

- ما هي الأبعاد الأكثر أهمية بالنسبة للمرضى التي يعتمدون عليها عند تقييمهم لمستوى الخدمة الصحية.

- ما هو تقييم المتعاملين من المرضى لمستوى الخدمة الصحية المقدمة من قبل المستشفيات والمستوصفات الخاصة.

٢- **أهداف الدراسة :** تهدف هذه الدراسة إلي الآتي :

- التعرف على مستوى الخدمات الصحية المقدمة من قبل المستشفيات الخاصة في مدينة الرياض واختبار جودتها من وجهة نظر المستفيدين منها (المرضى).

- التعرف على الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمة الصحية المقدمة لهم.

- المساهمة في اكتشاف جوانب القصور في الخدمات الصحية وبالتالي وضع المقترحات وتقديم التوصيات الهادفة للارتقاء بجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة.

٣- **أهمية الدراسة :** تتمثل أهمية هذه الدراسة في الآتي:

- معرفة آراء واتجاهات العملاء المستفيدين من الخدمة الصحية نحو خدمات المستشفيات الخاصة .

- معرفة تقييم العملاء المستفيدين من الخدمة الصحية لخدمات المستشفيات الخاصة .

- معرفة توقعات العملاء المستفيدين من الخدمة الصحية لمستويات جودة الخدمات المقدمة لهم.
- تحديد الأهمية النسبية لإبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر العملاء المستفيدين من الخدمة الصحية.
- تحسين جودة خدمات المستشفيات الخاصة بالمملكة السعودية وتطويرها.

٤- فرضيات الدراسة :

تسعي الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

- ١/ يوجد أثر ذو دلالة معنوية للموسمية في زيادة مستوى جودة الخدمات الصحية.
 - ٢/ يوجد أثر ذو دلالة معنوية للثقة والأمان والاعتمادية في جودة الخدمات الصحية.
 - ٣/ يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتعاطف في زيادة مستوى جودة الخدمات الصحية.
- منهج الدراسة:** يتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي لنتبع الظاهرة موضع البحث. ومنهج المسح الاجتماعي لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة من العينة المختارة من مجتمع الدراسة. ومنهج التحليل الإحصائي لاختبار فرضيات الدراسة كالآتي:

- النسب والتكرارات لتوزيع خصائص العملاء وبياناتهم الشخصية.
- الوسط الحسابي لاختبار الفرضية الأولى.
- معامل الاختلاف لاختبار الفرضية الثانية.
- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الثالثة.

الدراسات السابقة :

١-دراسة : طلالالأحمدي : بعنوان " تقييم كفاءة أداء الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية" ٢٠٠٩م.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أداء الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية من خلال قياس الكفاءة النسبية لمراكز الرعاية الصحية الأولية والمستشفيات الحكومية باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات. تم استخدام عدد الأطباء، وعدد العاملين بالتمريض، وعدد الفئات الطبية المساعدة وعدد المراكز باعتبارها مدخلات للنموذج وعدد زيارات المراجعين للعيادات، وعدد الفحوص المخبرية، وعدد المرضى المستفيدين من التصوير الإشعاعي باعتبارها مخرجات للنموذج. وتوصلت الدراسة إلى إن متوسط الكفاءة النسبية لمراكز الرعاية الصحية الأولية هو (83.5%) مما يعني أن مراكز الرعاية الصحية الأولية في مناطق المملكة يجب أن تكون قادرة على تقديم المستوى نفسه من

المخرجات باستخدام (83.5 %) من المدخلات الحالية أو زيادة مخرجاتها بنسبة (16.5 %) باستخدام مستويات المدخلات الحالية نفسها إذا كانت تعمل بكفاءة نسبية تامة .ووفقاً لمؤشر الكفاءة الإنتاجية العامة فإن عدد المناطق ذات الكفاءة العامة النسبية التامة من حيث كفاءة مراكز الرعاية الصحية الأولية فيها، (8) مناطق بنسبة (40%). وبلغ متوسط الكفاءة النسبية لجميع المستشفيات الحكومية (89.9 %) ، مما يشير إلى أن هذه المستشفيات يمكنها خفض مدخلاتها الحالية بنسبة (10.1 %) وتقديم المستوى نفسه من الخدمات (المخرجات) أو زيادة خدماتها للمستفيدين بنسبة (10.1 %) باستخدام مستويات المدخلات الحالية نفسها، إذ تعمل بكفاءة نسبية وأظهرت النتائج أن عدد المناطق ذات الكفاءة العامة النسبية التامة من حيث كفاءة المستشفيات فيها (10) مناطق بنسبة (50%) . وبناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بإعادة توزيع الموارد الصحية والتي من أهمها: القوى البشرية في مراكز الرعاية الصحية الأولية والمستشفيات الحكومية بهدف الاستغلال الأمثل لهذه الموارد وإجراء مزيد من الدراسات حول أسباب عدم تحقيق المؤسسات الصحية للكفاءة النسبية وقياس أثر العوامل الخارجية في معدلات الكفاءة.

٢-دراسة : صلاح محمود ذياب : بعنوان "قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في

المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين" ٢٠١٢م.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المستشفيات التابعة لوزارة الصحة وعددها ٣٠ مستشفى موزعة مختلف محافظات الأردن ، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية من المرضى والموظفين في ثلاث مستشفيات في شمال ووسط وجنوب المملكة، تم استخدام استبانتين (واحدة للموظفين والثانية للمرضى). وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها : أن المستشفيات الحكومية يتوفر فيها تطبيق أبعاد الخدمة الطبية الاعتمادية ، والملموسية ، والتعاطف ، والأمان باستثناء بعد الاستجابة وذلك من وجهة نظر العاملين في المستشفيات مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذا التوفر (التطبيق) متباين بين الأبعاد الخمسة، وكان تقييم المرضى للأبعاد نفسها متقارب فيما يتعلق بالأبعاد جميعها ما عدا بعدي الاستجابة والتعاطف. ولم تظهر الدراسة أية فروق في تقييم المرضى لأبعاد الجودة يعزى لأي من المتغيرات الديمغرافية. أوصت الدراسة بكثير من الأمور المرتبطة بمؤشرات أبعاد الجودة أهمها : إلزام إدارة المستشفى بتقديم الخدمات الطبية للمريض في الوقت المحدد واعطاء الاهتمام لمشاكل المرضى والمحافظة على السجلات الطبية وسريتها ، واستحداث أنظمة للمواعيد المسبقة وإبلاغ المرضى بذلك ، وتوفير قاعات انتظار

للمرضى ودورات مياه مناسبة ، وتوفير الحوافز والدورات التدريبية للعاملين ، وتبسيط الاجراءات لتقديم الخدمات الطبية ، بالإضافة إلي استحداث وحدة إدارية تعني بالجودة وأبعادها. ما يميز بحثنا عن الدراسات السابقة أن الدراسات السابقة جمعت البيانات من الموظفين بالمستشفى والطاقم الطبي وهم مقدمي الخدمة أما بحثنا اعتمد على الزبائن (المرضى) المستفيدين من خدمة هذه المستشفيات فإن آراءهم ستكون صادقة بنسبة ٩٠%. كما استخدم الباحثان معامل (ألفا كرونباخ) وذلك للتأكد من مدى ثبات الإستبيان ككل وكانت قيمة الثبات تساوي (0.88)، واستخدم الجزر التربيعي للثبات لايجاد الصدق فكانت قيمته تساوي (٠.٩٤) وهي قيم مرتفعة جداً تشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات وتحقق أهداف الدراسة.

الاطار النظري :

مفهوم جودة الخدمات الصحية :

تمثل الجودة عنصراً أساسياً من عناصر المنافسة في الخدمات التي تقدمها المنظمات الصحية حيث تؤدي دوراً هاماً في تفضيل الزبون (المريض) لمستشفى عن آخر وإدراكه لمستوى الخدمة المقدمة والحكم عليها.

وتعرف الجودة بأنها "مجموعة الملامح والخصائص التي تميز المنتج والخدمة وتكون قادرة على إرضاء وإشباع حاجات ورغبات الزبائن" (Kotler : 1997 : 55).

أي أن الجودة ترتبط بالقدرة على إشباع الحاجات لدى الزبون.

أما بالنسبة لجودة الخدمة فتعرف بأنها "انسجام وتطابق الخدمات المختلفة مع توقعات الزبون والمواصفات التي يحددها" (Steven : 1990 : 645). إذ أن الجودة في الخدمات هي العامل الأساسي والأول في تحديد مدى رضا الزبائن ينبغي عليها أن تعمل على تقديم خدمات تتطابق مع توقعات زبائنهم.

أما بالنسبة للجودة في الخدمات الصحية فقد عرفت بأنها "مجموعة الخدمات التي لا تتضمن جوهر الخدمة الفعلية فقط بل تشمل أيضاً على مدى اقتناع المريض بالكادر الطبي والتمريضي (Rakich:1994:994).

ويرى (Adidis,donabedian:1988) بأن الجودة في الخدمات الصحية هي "تطبيق العلوم التقنية الطبية بالأسلوب الذي يزيد من فائدتها للصحة العامة بدون أي زيادة في احتمال حدوث مخاطر نتيجة لهذا التطبيق أي أن مستوى الجودة يعتمد على المدى المطلوب للموازنة بين المخاطر والفوائد"

وتعرف الهيئة الأمريكية المشتركة للمستشفيات الجودة الصحية بأنها "درجة تمكن الرعاية الصحية من زيادة احتمال تحقيق النتائج المرغوبة للمريض" (الأحمدي ٢٠٠٠ : ٤١٢).

أن مفهوم جودة الخدمات بشل عام يرتبط بشكل أساسي بإدراك الزبائن لذا فإن المنظمات التي تسير أعمالها وفقاً للمفهوم التسويقي الحديث ينبغي عليها أن تعمل على أن تكون جميع أنشطتها موجهة للزبائن الأمر الذي يدعم التطرق إلي الجودة من وجهة نظر الزبائن وذلك لأسباب عدة أهمها: (معلا ١٩٩٨ : ٣٦١):

١- إن إدارة أي منظمة خدمية قد لا تكون لديها معرفة بالمعايير المحددة لاختيار الزبائن أو الأهمية النسبية التي يولونها لكل معيار من هذه المعايير.

٢- إن إدارة المنظمة الخدمية ربما تحظى في تقديرها الكيفية التي يدرك بها الزبائن أداء خدمات تنافس فيها المنظمة مع منظمات أخرى.

٣- إن إدارة المنظمة الخدمية قد لا تعترف بحقيقة أن حاجات الزبائن قد تتطور استجابةً للتطور في الخدمات المقدمة إليهم وهو ما يجعلها تعتقد أن ما تقدمه يعد مناسباً.

الدراسة الميدانية :

عرض المتغيرات الأساسية للاستبيان :

صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) :

للتأكد من صدق الأداة ومن ثم قياسها لما وضعت من أجله، لقد تم عرضها على محكمين متخصصين، وتم تضمين الملاحظات في الأداة، وبعد ذلك تم وضع الأداة في صورتها النهائية.

ثبات الأداة يعني اتساق النتائج عندما تطبق الأداة أكثر من مرة، حيث تم حساب قيم معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ (Alpha-Cornpach) لكل محور على حدى وللمقياس ككل. وتم حساب

معامل الارتباط لكل عبارة بمحورها والجدول التالي يوضح تلك النتائج:

جدول (٥) يوضح معامل ارتباط كل عبارة بالمحور لقياس الصدق

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة
المحور الأول			
١	تقوم المستشفى بمتابعة أحوال التطورات في مجال الخدمات الصحية	0.43	دالة
٢	تتصف المستشفى بجودة الخدمات الصحية فيها	0.68	دالة

٣	مواقع المستشفيات سهلة الوصول إليها	0.48	دالة
٤	تقوم المستشفى بتحديث المعلومات عنها في وسائل الإعلام المختلفة	0.41	دالة
٥	تتميز المستشفى بسرعة الخدمات التي تقدمها	0.65	دالة
٦	تتميز المستشفى بدقة العمل وعدم ارتكاب الأخطاء	0.62	دالة
المحور الثاني			
٧	تتجاوب المستشفى بصورة سريعة مع أي استفسار يقدم لها	.3624	دالة
٨	تذكر المستشفى العملاء بمواعيد حجوزاتهم عبر عناوينهم	444٤.	دالة
٩	اشعر بالارتياح والاطمئنان عند تعاملي مع المستشفى	.5482	دالة
١٠	يستخدم المستشفى الخدمات الصحية الحديثة بكفاءة	.5295	دالة
١١	تتوفر بالمستشفى الكفاءات البشرية المتميزة	.6032	دالة
المحور الثالث			
١٢	أسعار الخدمات التي يقدمها المستشفى مناسبة	.3649	دالة
١٣	تتوفر خدمات المستشفى أثناء العطلات والأعياد	.4341	دالة
١٤	يوفر المستشفى الخدمات في الوقت الذي أريدها فيه	.7429	دالة
١٥	تتلائم خدمات المستشفى مع حاجة عملائها	.7140	دالة
١٦	تعمل إدارة المستشفى على كسب رضا العملاء	.6336	دالة
١٧	موظفي المستشفى يعرفون معنى الجودة ويتعاملون بها ويعملون على تحسين أدائهم عبرها	.5375	دالة

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية، ٢٠١٤م

قيمة معامل الارتباط قوية لكل العبارات وهي دالة إحصائياً مما يؤكد صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

جدول رقم (٩) يوضح معامل ارتباط كل محور بالاستبيان ككل لقياس الصدق والثبات الداخلي

الرقم	المحور	معامل الارتباط بالاستبيان ككل	معامل الثبات	مستوى الدالة
-------	--------	----------------------------------	--------------	-----------------

١	الأول	٠.٦٣	٠.٧٨	دال
٢	الثاني	٠.٧٥	٠.٦٤	دال
٣	الثالث	٠.٦٢	.81	دال

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية، ٢٠١١م

يلاحظ من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط ومعاملات الثبات للمحاور والمقياس دالة إحصائياً مما يؤكد صدق وثبات الإستبيان. كما استخدم الباحثان معامل (ألفا كرونباخ) وذلك للتأكد من مدى ثبات الإستبيان ككل وكانت قيمة الثبات تساوي (0.88)، واستخدم الجزر التربيعي للثبات لاجتاد الصدق فكانت قيمته تساوي (0.94) وهي قيم مرتفعة جداً تشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات وتحقق أهداف الدراسة.

جدول (٧) تفسير نتائج المقياس

الرأي	الوزن	متوسط العبارة (المتوسط النظري)
لا أوافق بشدة	١	٣
لا أوافق	٢	
محايد	٣	
أوافق	٤	
أوافق بشدة	٥	

المصدر: إعداد الباحثان، ٢٠١٤م

متوسط العبارة (المتوسط النظري) يساوي ($1+2+3+4+5/5 = 3$). مثلاً متوسط المحور الأول (المتوسط النظري) يساوي عدد العبارات مضروب في متوسط العبارة ، أي ($3 * 5 = 15$).
أساليب المعالجة الإحصائية:

تمت المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة بواسطة جهاز الحاسب الآلي وباستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي الأساليب الإحصائية التي استخدمت:

١. الوسط الحسابي "يشير الوسط الحسابي إلى مدى تمركز البيانات نحو قيمة معينة ويساوي مجموع القيم مقسوماً على عددها" (بشير: ٢٠٠٣).

٢. الانحراف المعياري "يشير إلى مدى تشتت البيانات عن بعضها ويساوي مجموع مربعات انحرافات القيم مقسوماً على عددها" (بشير: ٢٠٠٣).

٣. ألفا كرونباخ "معادلة تستخدم لقياس ثبات الاستبانة" (بشير: ٢٠٠٣).

٤. معامل الارتباط "يقيس درجة ونوع العلاقة بين المتغيرات" (محمود:٢٠٣).
٥. اختبار (ت) لعينة واحدة "يستخدم هذا الاختبار في اكتشاف وجود فرق معنوي لمتوسط المجتمع (المتوسط النظري) الذي سحبت منه العينة عن متوسط العينة (المبحوثين)" (محمود:٢٠٣).
٦. اختبار مربع كاي "يقيس الفروق بين مستويات متغير ما، وكما يقيس الاقتران بين المتغيرات" (محمود:٢٠٣).

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، حيث تم عرض النتائج التي كشفت عنها الدراسة في سياق الاجابة عن أسئلة الدراسة وفرضياتها والتي جاءت على هذا النحو:

عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرض الأول:

ينص الفرض الأول على الآتي: "تؤثر جوانب وأبعاد جودة الخدمة على ادراكات وتوقعات العملاء لملموسية الخدمة فيها".

وللإجابة عن هذا الفرض تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوسيط واختبار مربع كاي واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور ، وذلك كما يلي:

جدول رقم (١١) يبين الوسيط واختبار مربع كاي للفرض الأول (تؤثر جوانب وأبعاد جودة الخدمة على ادراكات وتوقعات العملاء لملموسية الخدمة فيها)

رقم العبارة	العبارة	الوسيط	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية	الدلالة	الرأي
١	يقوم المستشفى بمتابعة آخر التطورات في مجال الخدمات المصرفية	٤	30.800	٠.٠٠٠٠	دالة	أوافق
٢	يتصف المستشفى بتنوع الخدمات المصرفية فيه	٤	51.440	٠.٠٠٠٠	دالة	أوافق
٣	مواقع المستشفى سهلة الوصول إليها	٤	62.600	٠.٠٠٠٠	دالة	أوافق
٤	يقوم المستشفى بتحديث المعلومات عنه في وسائل الاعلام المختلفة	٤	37.800	٠.٠٠٠٠	دالة	أوافق

٥	يتميز المستشفى بسرعة انجاز الخدمات التي يقدمها	٤	16.800	٠.٠٠٢	دالة	أوافق
٦	يتميز المستشفى بقدرة العمل وعدم ارتكاب الأخطاء	٤	16.600	٠.٠٠٢	دالة	أوافق

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية، ٢٠١٤م

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة قد أكدوا جوانب وأبعاد جودة الخدمة تؤثر على ادراكات وتوقعات العملاء لملموسية الخدمة فيها، ويظهر ذلك من خلال قيم الوسيط لأفراد العينة على جميع العبارات والذي يساوي (٤)، وتعني أن أفراد العينة موافقين على عبارات المحور، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين اجابات كل عبارة على حدى من هذه العبارات فكانت قيم مربع كاي الاحتمالية لجميع العبارات (٠.٠٠٠) وهي أقل من (٠.٠٠١) وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (١%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على هذه العبارات. جدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للفرض الأول (تؤثر جوانب وأبعاد جودة الخدمة على ادراكات وتوقعات العملاء لملموسية الخدمة فيه)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير	النسبة %	الرأي
١	عبارات الفرض الأول ككل	٢٢.٨٦	٣.٨٣	٨.٩٧	٠.٠٠٠	دالة	٧٢	أوافق

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية، ٢٠١٤م

يوضح الجدول أعلاه ومن خلال الجزء الخاص باختبار عبارات الفرض ككل أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس لصالح أفراد العينة حيث بلغ متوسط أفراد العينة (٢٢.٨٦) بينما متوسط المقياس (١٨) حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (٨.٩٧) ذلك الفرق حيث كان دلاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (٠.٠٠١) لصالح أفراد العينة، وهذا يعني أنهم أجابوا على عبارات المحور بالموافقة وهذه المناقشة أجابت على الفرض الأول للدراسة "تؤثر جوانب وأبعاد جودة الخدمة على ادراكات وتوقعات العملاء لملموسية الخدمة فيه"، مما يؤكد قبول الفرض أعلاه.

عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على الآتي:

"تؤثر زيادة جودة الخدمة على درجة الثقة والاعتمادية لدى العملاء".

وللإجابة عن هذا الفرض تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوسيط واختبار مربع كاي واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور ، وذلك كما يلي:

جدول رقم (١٣) يبين الوسيط واختبار مربع كاي للفرض الثاني (تؤثر زيادة جودة الخدمة على درجة الثقة والاعتمادية لدى العملاء)

رقم العبارة	العبارة	الوسيط	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية	الدلالة	الرأي
٧	تتجاوب المستشفيات بصورة سريعة مع أى استفسار يقدم لها	٤	29.200	٠.٠٠٠٠	دالة	أوافق
٨	يذكر المستشفى العملاء بمواعيد حجوزاتهم عبر عناوينهم الموحدة لديها.	٣	18.400	٠.٠٠٠١	دالة	لا رأي
٩	أشعر بالارتياح والاطمئنان عند تعاملتي مع المستشفى	٤	25.200	٠.٠٠٠٠	دالة	أوافق
١٠	تستخدم المستشفى الخدمات الصحية الحديثة بكفاءة	٤	12.880	٠.٠٠٠٥	دالة	أوافق
١١	تتوفر بالمستشفى الكفاءات البشرية	٤	12.800	٠.٠٠١٢	دالة	أوافق

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية، ٢٠١١م

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة قد أكدوا أن زيادة جودة الخدمة تؤثر على درجة الثقة والاعتمادية لدى العملاء ، ويظهر ذلك من خلال قيم الوسيط لأفراد العينة على جميع العبارات والذي يساوي (٤)، وتعني أن أفراد العينة موافقين على عبارات المحور، عدا العبارة (٨) فإن وسيطها يساوي (٣) وتعني أن أفراد العينة محايدون حول العبارة " يرسل البنك كشوفات حسابات العملاء عبر عناوينهم الموجودة لديه "، واختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والمحايدون وغير الموافقين تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين اجابات كل عبارة على حدى من هذه العبارات فكانت قيم مربع كاي الاحتمالية لجميع العبارات أقل من (٠.٠٥)

وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٥%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على هذه العبارات، أما العبارة (٨) الفروق لصالح المحايدين.
جدول (١٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للفرض الثاني (تؤثر زيادة جودة الخدمة على درجة الثقة والاعتمادية لدى العملاء)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير	النسبة %	الرأي
١	عبارات الفرض الأول ككل	١٨.٠٠	٣.٢٦	٤.٢٨	٠.٠٠٠	دالة	٧٥	أوافق

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، ٢٠١٤م

يوضح الجدول أعلاه ومن خلال الجزء الخاص بإختبار عبارات الفرض ككل أن هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس لصالح أفراد العينة حيث بلغ متوسط أفراد العينة (١٨.٠٠) بينما متوسط المقياس (١٥) حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (٨.٩٧) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (٠.٠١) لصالح أفراد العينة، وهذا يعني أنهم أجابوا على عبارات الفرض بالموافقة وهذه المناقشة أجابت على الفرض الثاني للدراسة "تؤثر زيادة جودة الخدمة على درجة الثقة والاعتمادية لدى العملاء"، مما يؤكد قبول الفرض أعلاه.

عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث على الآتي: "يؤثر التزام المستشفيات بمعايير جودة الخدمة الصحية على تعاطف عملائها لها".

وللإجابة عن هذا الفرض تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوسيط واختبار مربع كاي واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور ، وذلك كما يلي:

جدول رقم (١٥) يبين الوسيط واختبار مربع كاي للفرض الثالث (يؤثر التزام المستشفيات بمعايير جودة الخدمة الصحية على تعاطف عملائها لها)

رقم العبارة	العبارة	الوسيط	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية	الدلالة	الرأي

١٢	أسعار الخدمات التي تقدمها المستشفى مناسبة	٣	20.800	٠.٠٠٠٠	دالة	لا رأي
١٣	تتوفر خدمات المستشفى أثناء العطلات والأعياد.	٣	27.000	٠.٠٠٠٠	دالة	لا رأي
١٤	توفر المستشفى الخدمات في الوقت الذي أريدها فيه.	٣	17.400	٠.٠٠٠٢	دالة	لا رأي
١٥	يتلائم تنوع خدمات المستشفى مع حاجة عملائه.	٤	16.000	٠.٠٠٠٣	دالة	أوافق
١٦	تعمل إدارة المستشفى على كسب رضا العملاء.	٤	19.800	٠.٠٠٠١	دالة	أوافق
١٧	موظفي المستشفى يعرفون معنى الجودة ويتعاملون بها ويعملون على	٣	19.800	٠.٠٠٠١	دالة	لا رأي

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية، ٢٠١٤م

يلاحظ من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة قد حابدوا (لا رأي) حول أن التزام المستشفيات بمعايير جودة الخدمة الصحية يؤثر على تعاطف عملائها لها، ويظهر ذلك من خلال قيم الوسيط لأفراد العينة على جميع العبارات والذي يساوي (٣)، وتعني أن أفراد العينة محايدون حول عبارات المحور، عدا العبارتين (١٦ و ١٥) فإن وسيطها يساوي (٣) وتعني أن أفراد العينة محايدون حول العبارتين " يتلائم تنوع خدمات المستشفى مع حاجة عملائها " و " تعمل إدارة المستشفى على كسب رضا العملاء "، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والمحايدون وغير الموافقين تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين اجابات كل عبارة على حدى من هذه العبارات فكانت قيم مربع كاي الاحتمالية لجميع العبارات أقل من (٠.٠١) وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (١%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح المحايدون على هذه العبارات، عدا العبارتين (١٦ و ١٥) الفروق لصالح المحايدون.

جدول (١٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للفرض الثالث (يؤثر التزام المستشفى بمعايير جودة الخدمة الصحية على تعاطف عملائها لها)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير	النسبة %	الرأي
-------------	---------	-----------------	-------------------	----------	---------------	---------	----------	-------

١	عبارات الفرض الأول ككل	١٨.٦٦	٣.٢٦	١.٠٢	٠.٣١١	دالة	٦٢	لا رأي
---	------------------------	-------	------	------	-------	------	----	--------

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية، ٢٠١٤م

يوضح الجدول أعلاه ومن خلال الجزء الخاص بإختبار عبارات الفرض ككل نه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المحور حيث بلغ متوسط أفراد العينة (١٨.٦٦) بينما متوسط المقياس (١٨) حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (١.٠٢) عم وجود الفروق حيث كان غير دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (٠.٠٥)، وهذا يعني أنهم أجابوا على عبارات الفرض بالحياد وهذه المناقشة أجابت على الفرض الثالث للدراسة " يؤثر التزام المستشفى بمعايير جودة الخدمة الصحية على تعاطف عملائها لها "، مما يؤكد رفض الفرض أعلاه.

الخاتمة وتشمل النتائج والتوصيات:

أولاً النتائج: توصل البحث إلى ثلاثة نتائج أساسية منبثقة من كل منها نتائج فرعية وهي كالاتي:

- تؤثر جوانب وأبعاد جودة الخدمة على ادراكات وتوقعات العملاء لملموسية الخدمة فيها،

حيث وافق عليها أفراد العينة بنسبة 76%.

١. وافق أفراد العينة على أن المستشفى يقوم بمتابعة أخلالتطورات في مجال الخدمات الصحية.
٢. وافق أفراد العينة على أن المستشفى يتصف بتنوع الخدماتالصحية فيه.
٣. وافق أفراد العينة على أن مواقع المستشفى سهلة الوصول إليها.
٤. وافق أفراد العينة على أن المستشفى يقوم بتحديث المعلومات عنه في وسائلالإعلام المختلفة.

٥. وافق أفراد العينة على أن المستشفى يتميز بسرعة انجاز الخدمات التي يقدمها.

٦. وافق أفراد العينة على أن المستشفى يتميز بدقة العمل وعدم ارتكاب الأخطاء.

- تؤثر زيادة جودة الخدمة على درجة الثقة والاعتمادية لدى العملاء، حيث وافق عليها

أفراد العينة بنسبة 75%.

١. تتجاوب المستشفى بصورة سريعة مع أي استفسار يقدم لها.

٢. يذكر المستشفى العملاء بمواعيدهم وحجوزاتهم عبر عناوينهم الموجودة لديه.

٣. اشعر بالارتياح والاطمئنان عند تعاملي مع المستشفى.

٤. يستخدم المستشفى الوسائل الصحية الحديثة بكفاءة

٥. تتوفر بالمستشفى الكفاءات البشرية المتميزة.

• يؤثر التزام المستشفى بمعايير جودة الخدمة الصحية على تعاطف عملائها لها ، حيث وافق عليها أفراد العينة بنسبة 62%.

١. تتجاوب المستشفى بصورة سريعة مع أي استفسار يقدم لها.
٢. أسعار الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفى مناسبة.
٣. تتوفر خدمات المستشفى أثناء العطلات والأعياد.
٤. توفر المستشفى الخدمات الصحية في الوقت الذي يريدها فيه.
٥. تتلائم تنوع خدمات المستشفى مع حاجة عملائها.
٦. تعمل إدارة المستشفى على كسب رضا العملاء.
٧. موظفي المستشفى يعرفون معنى الجودة ويتعاملون بها ويعملون على تحسين أدائهم عبرها.

ثانياً: التوصيات:

وبناءً على تلك النتائج فإن الباحث يوصي بالآتي:

- ١- إخبار المرضى عن أوقات تقديم الخدمات لهم من قبل إدارة المستشفى.
- ٢- خلقاً لرغبة العاملين على مساعدة المرضى بشكل دائم من خلال التدريب للعاملين وتحسين ثقافة العاملين فيما يتعلق بتقديم الخدمات الصحية.
- ٣- العمل على زيادة تجاوب العاملين بمتطلبات المرضى الفورية وذلك من خلال تدريب وتطوير أساليب تقديم الخدمات.
- ٤- حث المستشفيات السعودية الخاصة بتطبيق الجودة الشاملة في أداء أعمالها.
- ٥- يجب أن تخضع جميع الكوادر التي تعمل بالمستشفيات السعودية على التدريب على الجودة الشاملة.
- ٦- تثقيف العملاء الذين يتعاملون مع هذه المستشفيات بمعنى الجودة.

المراجع العربية :

١. الأحمد ، حنان عبد الرحيم : التحسين المستمر للجودة "المفهوم وكيفية التطبيق في المنظمات الصحية" ، مجلة الإدارة العامة ، المجلد ٤٠ ، العدد (٣) أكتوبر ٢٠٠٠.
٢. الشمري ، أحمد : جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية مجلة الإدارة العامة ، المجلد ، ٤١ ، العدد (٢) يونيو ٢٠٠٠.

٣. معلا ، ناجي : قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف الأردنية - "دراسة ميدانية" ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، الجامعة الأردنية ، المجلد ٢٥ ، العدد (٢) ، ١٩٩٨م.
٤. بشير، سعد زغول: دليلك إلى البرنامج الاحصائي (SPSS) الإصدار العاشر، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، جمهورية العراق، ٢٠٠٣ .
٥. محمود صلاح الدين: الأساليب الإحصائية الاستدلالية البارمترية واللابارمترية في تحليل بيانات البحوث النفسية والتربوية، ط١- دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٣ .
٦. طلال بن عايد الأحمدي : تقييم كفاءة أداء الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية (المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية) ، معهد الإدارة العامة المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٩م.
٧. صلاح محمود ذياب : قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد العشرين العدد الأول ، ٢٠١٢ .
٨. <http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical/> ISSN 1726-6807

المراجع الأجنبية :

1. Parasur man, A. Zeithamal, V.A and Berry L.L (Coceptual Model of Service Quality and its implications for future Research). Journal of marketing VOL 49. 1998.
2. Cornin. J. and Taylor. S. "Measuring service Quality : A Re – examination" Journal of Marketing VOL 56 1992.
3. Philip, Kotler, Marketing Management prentice – Hall 9th edition 1997.
4. Steven. J. Skinner, Marketing. HoaghtonMiffin Company Boston 1990.
5. Rakick and col, Health care management, Health Professional press 1994.
6. Donabedian, A "The Quality of Care : How can it be assessed" Journal of the American Medical Association (12) 1988.