

Assessment of the Quality of Healthcare Services at Sabratha Teaching Hospital in Libya from the Perspective of Patients

AHMED AMER SALEM OUN, Sabratha Higher Institute of Science and Technology,
oun.a.7482@gmail.com

KHALED AHMAD OMAR ALI, Sabratha Higher Institute of Science and Technology,
kaoakaoa218@gmail.com

AHMED ALHADI ALKAR, Sabratha Higher Institute of Science and Technology,
ahmedalkar1984@gmail.com

Abstract

This study evaluates the quality of healthcare services at Sabratha Teaching Hospital in Libya from the perspective of inpatients. Using a descriptive-analytical approach, the research aims to assess the overall level of healthcare quality at the hospital. The study population consisted of inpatients at Sabratha Teaching Hospital, with a simple random sample of 100 patients selected. Out of the 100 distributed questionnaires, 61 were retrieved, while 39 were not returned due to various reasons, including patient unwillingness to participate, hospital discharge, and questionnaire loss.

The study aimed to assess the quality of healthcare services from the inpatients' perspective, clarify the theoretical concepts of healthcare quality and its key dimensions, gather patient feedback to establish appropriate evaluation criteria for public healthcare institutions in Libya, and provide findings that can help address challenges hindering the delivery of high-quality healthcare services. The results revealed that 75.4% of respondents were female, 34.4% were under 30 years old, 42.6% held a university degree, 47.5% were housewives, and 45.9% resided in Sabratha city. Additionally, 54.1% of the patients were admitted to the internal medicine department.

The study found high-quality services in organizational services, nursing care, professional medical services, and behavioral care. However, accommodation services were identified as an area of concern. To enhance service quality, the study recommends improving organizational services by optimizing patient reception, treatment processes, appointment scheduling, and hospital signage. Nursing care should focus on providing greater patient attention and support. Behavioral care improvements should ensure that staff maintain patient confidentiality and fulfill their professional responsibilities. Additionally, accommodation services should be upgraded by enhancing heating, cooling, electricity, and water supply in patient rooms, providing well-maintained furniture, ensuring adequate food quality, and improving room and bathroom cleanliness, lighting, ventilation, and noise control. These recommendations aim to enhance healthcare service quality and contribute to better patient experiences in public hospitals across Libya.

Keywords: *Healthcare Quality, Sabratha Teaching Hospital, Inpatient Perspective, Service Evaluation, Hospital Accommodation.*

مستخلص الدراسة: -

تناولت الدراسة موضوع (تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية بمستشفى صبراتة التعليمي بليبيا)

من وجهة نظر المرضى النزلاء، حيث اعتمدت الدراسة على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي وهو بحث ميداني، لمعرفة مدى مستوى جودة الخدمات الصحية بمستشفى صبراتة التعليمي وتمثل مجتمع الدراسة في المرضى النزلاء بمستشفى صبراتة التعليمي، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة حجمها 100 مريض من المرضى النزلاء بمستشفى صبراتة التعليمي.

وقد تم توزيع عدد (100) استمارة استبيان واسترجع منها عدد (61) استمارة، وبلغ عدد الاستمارات الغير مسترجعة (39) استمارة، وذلك لعدم قدرتنا على استرجاعها من المرضى نتيجة وجود عدة أسباب منها عدم رغبة المرضى في الاجابة وأيضا خروج المرضى من المستشفى وضياعها قبل أن نتمكن من استرجاعها وغيرها من الاسباب وبدورها تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الاهداف التالية:

1- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى صبراتة التعليمي من وجهة نظر المرضى النزلاء.

2- توضيح المفاهيم النظرية حول جودة الخدمات الصحية وإظهار أبعادها المختلفة.

3- التعرف على آراء المرضى النزلاء بمستشفى صبراتة حول مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم والوصول إلى معايير مناسبة تمكننا من تقييم جودة الخدمات الصحية في مؤسسات القطاع العام في ليبيا.

4- الوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها لحل المشاكل التي تواجه المؤسسات الصحية بليبيا والتي تقف أمامهم وتحول دون تقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستفيدين.

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي: -

1- أن أعلى نسبة لمتغير الجنس هي من فئة (الإناث) وتشكل نسبة (75.4%)

2- تؤكد الدراسة أن أعلى نسبة لمتغير العمر عند الفئة (أقل من 30 سنة) ويمثلون نسبة (34.4%)

3- أما أعلى نسبة لمتغير المستوى التعليمي عند جامعي ونسبته (42.6%)

4- وأعلى نسبة لمتغير للمهنة عند (ربت بيت) بنسبة (47.5%)

5- وأعلى نسبة لمتغير مكان السكن في مدينه صبراتة بنسبة (45.9%)

6- وأعلى نسبة لمتغير القسم الباطنية بنسبة (54.1%)

7- يوجد هناك ارتفاع في مستوى الخدمات حيث أن

أ- هناك ارتفاع في مستوى جودة الخدمات التنظيمية

ب- هناك ارتفاع في مستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية

ت- هناك ارتفاع في مستوى جودة الخدمات الطبية المهنية

ث- هناك ارتفاع في مستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية.

8- هناك انخفاض في مستوى جودة الخدمات الفندقية.

وقد أوصت الدراسة على ضرورة الاهتمام بمستوى جودة الخدمات التنظيمية من خلال

1- استقبال المرضى وتوفير لهم العلاج اللازم بسهولة ويسر والاهتمام بتنظيم مواعيد الزيارات

ووضع الإشارات وترقيم الغرف داخل أقسام المستشفى

2- الاهتمام بمستوى مستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية من خلال إعطاء للمرضى داخل

المستشفى اهتماما كبيرا وجعل الممرضون يحرصون على مساعدة المرضى وتلبية احتياجاتهم.

3- الاهتمام بمستوى مستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية من خلال جعل العاملون في

المستشفى يلتزمون بالحفاظ على سرية المعلومات والأسرار الخاصة بالمرضى والحرص على أن

يؤدي كل الأطباء والعاملون واجباتهم ومسؤولياتهم اتجاه المرضى بكفاءة عالية

4- الاهتمام بمستوى مستوى جودة الخدمات الفندقية من خلال توفير خدمات التبريد والتدفئة

والكهرباء والماء داخل الغرف بشكل جيد وجعل أثاث الغرفة مناسب وجيد للاستعمال والاهتمام

بتقديم الطعام للمرضى بكميات ونوعيات جيدة وتوفير الهدوء والإضاءة والتهوية المناسبة

للمرض والعناية الكاملة بنظافة الغرف ودورات المياه.

مقدمة:

تُعاني الأنظمة الصحية في ليبيا خاصة وبالعالم عامة العديد من التحديات، أهمها: ارتفاع الطلب، ونقص

التمويل (البشري والمادي)، والمنافسة الشديدة بين المؤسسات الصحية، مما يُضعف فعاليتها.

لذا أصبح تقييم جودة الخدمات الصحية في هذه المنظمات ضرورة ملحة، تتطلب آلية فعّالة يتم من خلالها

تقييم الموارد باستمرار ودقة، للحد من الهدر وتحقيق الأهداف المرجوة و يتطلب ذلك من إدارات المنظمات

الصحية ضمان تقييم منتظم ومستمر، مرتبط بنتائج العمل، مع تواصل فعال حول أساليب العمل وسلوكياته

حيث يجب تغيير النظرة التقليدية للمستشفيات، من مجرد أماكن لممارسة الأطباء لأعمالهم، إلى منظومة

شاملة تُقيّم جودة تقديم الخدمات الصحية لجميع المعنيين، سواءً من العاملين (كوادر طبية، تمريضية، إدارية،

وخدمية) أو من المرضى والمراجعين.

حيث يُعتبر مفهوم الجودة وضبطها من أهم اهتمامات الباحثين، والإداريين، والمستفيدين، بدافع من عدة عوامل، منها توجه القطاع الصحي نحو التخصص، وما ينتج عنها من زيادة الاستثمار وارتفاع تكاليف الخدمات وتركيز المرضى على المقارنة بين الخدمات المقدمة وقيمتها المالية، مما يجعل تقييم جودة الخدمات الصحية عاملاً حاسماً في اختيار المؤسسات الصحية.

ونظراً لصعوبة تقييم جودة هذه الخدمات فإن هذه الدراسة تهدف بالأساس إلى تحديد جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفيات القطاع العام الليبي من منظور المرضى أنفسهم.

مشكلة البحث:

تعتبر جودة الخدمات الصحية من القضايا الأساسية التي تواجه المؤسسات الصحية على المستويين العالمي والمحلي، حيث تتعدد العوامل المؤثرة في هذه المؤسسات، مما يدفعها لتقديم خدمات صحية تتماشى مع توقعات المرضى وتلبي احتياجاتهم ومن خلال هذا المدخل يمكن تسعى هذه الدراسة التعرف على مستوى الخدمات من منظور المرضى وتحديد نقاط القوة التي ينبغي تعزيزها ونقاط الضعف التي تحتاج إلى معالجة.

ومن هنا يبرز السؤال الرئيسي للدراسة: كيف يقيم المرضى النزلاء مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى صبراتة التعليمي؟

ويتفرع من هذا السؤال عدد من التساؤلات الفرعية، وهي:

ما مستوى خدمات الإدارة والخصائص التنظيمية في مستشفى صبراتة التعليمي؟

ما مستوى خدمات الرعاية التمريضية في مستشفى صبراتة التعليمي؟

ما مستوى خدمات الرعاية الطبية المهنية في مستشفى صبراتة التعليمي؟

ما مستوى خدمات الرعاية الصحية المتعلقة بالسلوك في مستشفى صبراتة التعليمي؟

ما مستوى خدمات الرعاية الفندقية في مستشفى صبراتة التعليمي؟

فرضيات الدراسة:

وتتمثل فرضيات الدراسة في الفرضيات التالية: -

الفرضية الرئيسية: - يوجد ارتفاع ذو دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى صبراتة التعليمي.

الفرضيات الفرعية: -

الفرضية الفرعية الأولى:- يوجد ارتفاع ذو دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإدارة والخصائص التنظيمية بمستشفى صبراتة التعليمي.

الفرضية الفرعية الثانية:- يوجد ارتفاع ذو دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية بمستشفى صبراتة التعليمي.

الفرضية الفرعية الثالثة:- يوجد ارتفاع ذو دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الرعاية الطبية المهنية بمستشفى صبراتة التعليمي.

الفرضية الفرعية الرابعة:- يوجد ارتفاع ذو دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الرعاية الصحية المتعلقة بالسلوك بمستشفى صبراتة التعليمي.

الفرضية الفرعية الخامسة:- يوجد ارتفاع ذو دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الرعاية الفندقية بمستشفى صبراتة التعليمي.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الاهداف التالية:

5- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى صبراتة التعليمي من وجهة نظر المرضى النزلاء.

6- توضيح المفاهيم النظرية حول جودة الخدمات الصحية وإظهار أبعادها المختلفة.

7- التعرف على آراء المرضى النزلاء بمستشفى صبراتة حول مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم والوصول إلى معايير مناسبة تمكننا من تقييم جودة الخدمات الصحية في مؤسسات القطاع العام في ليبيا.

8- الوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها لحل المشاكل التي تواجه المؤسسات الصحية بليبيا والتي تقف أمامهم وتحول دون تقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستفيدين.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في العناصر التالية: -

- 1- قيمة النتائج التي تحاكي واقع المؤسسات الصحية وإظهارها واستخلاص المعلومات التي تفيد صانعي القرار بهذه المؤسسات.
- 2- تسهم الدراسة في تحديد نقاط القوة والضعف في خدمات المستشفى، مما يساعد على تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.
- 3- تساعد نتائج الدراسة في فهم احتياجات وتوقعات المرضى، مما يساهم في تطوير خدمات تناسب احتياجاتهم وتفضيلاتهم.
- 4- يمكن أن تكون نتائج الدراسة مرجعاً لصانعي القرار في تطوير السياسات الصحية وتحسين التخطيط الاستراتيجي.
- 5- توفر الدراسة بيانات قيمة يمكن استخدامها لتوجيه الموارد والجهود نحو المجالات التي تحتاج إلى تحسين بالمستشفى قيد الدراسة.

حدود الدراسة:

تم تعميم الدراسة ضمن الحدود الآتية:

- 1- الحدود المكانية: حيث تقتصر الدراسة التطبيقية على مستشفى صبراتة التعليمي بدولة ليبيا.
- 2- الحدود الزمنية: تتحدد نتائج هذه الدراسة خلال سنة 2025 م.
- 3- الحدود البشرية: المرضى النزلاء بمستشفى صبراتة التعليمي.
- 4- الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة حول تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية وتوضيح المفاهيم النظرية حولها وإظهار أبعادها المختلفة وما ورد من الباحثون وما قاما به من تجميع للبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة.

منهجية البحث:

اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال وصف المشكلة وجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالمشكلة وطرح تساؤلات يتم الإجابة عليها من واقع الدراسة التطبيقية والنظرية.

المفاهيم والمصطلحات:

التقييم: هو تقدير قيمة الشيء أو كميته بالنسبة على معايير محددة والهدف من التقييم هو الحكم الموضوعي على العمل الخاضع للتقييم صالحاً أو فاسداً، ناجحاً أو فاشلاً وذلك بتحليل المعلومات المتيسرة عنه، وتفسيرها في ضوء العوامل والظروف التي من شأنها أن تؤثر على العمل. (عمار، 2006، ص. 4).

الخدمة: تعريف الجمعية الأمريكية: الخدمات هي منتجات غير ملموسة في جوهرها لكن ما يحيط بها ملموس، بالتالي فهي تظهر في مجملها بأنها غير ملموسة لا يمكن نقلها أو تخزينها، إذ يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستهلك، والمنتجات الخدمية يصعب تحديدها بدقة فهي تنتج وتستهلك في نفس الوقت لذلك لا يتولد عنها شعور بالملكية. (خلود، ايناس، 2022، ص. 6).

جودة الخدمات الصحية: هي تحقيق احتياجات ورغبات المستفيدين وبالتالي تحقيق رضا المرضى من تطلعات حول الخدمات الطبية من حيث الجانب المادي والمعنوي لديهم. وذلك من خلال توظيف كافة موارد وإمكانات المؤسسة الصحية بما يحقق أقصى استفادة صحية للمرضى. (فواز، وآخرون، ص. 59)

المستشفى: هو مكان لإيواء ورعاية المرضى والمصابين حتى يتم شفاؤهم وذلك عن طريق أطباء متخصصين يمثلون الهيئة الطبية للمستشفى، وهؤلاء الأطباء لهم الحق في استخدام معدات وأدوات وأجهزة المستشفى لتقديم أفضل رعاية ممكنة لهؤلاء المرضى والمصابين. (أميرة، 2017، ص. 27)

الدراسات السابقة:

دراسة خليفة وآخرون (2020) بعنوان: قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى نالوت المركزي من وجهة نظر المستفيدين منها. حيث تهدف هذه الدراسة إلى قياس وتحديد جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى نالوت المركزي من وجهة نظر المستفيدين منها. وتمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي وهو: ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى نالوت المركزي من وجهة نظر المستفيدين منها، وتمثلت فرضية الدراسة في الفرضية الرئيسية وهي تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم بالمستشفى وهل يرتقي للمستوى المطلوب بمستوى دلالة 0.05. والمنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي وتم الاعتماد على أداة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات من جمهور المستفيدين من الخدمات الصحية والتي تمثلت في 127 مستفيد للفترة الممتدة من يناير 2020 إلى مارس 2020. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفى وفق بعدي التعاطف والاعتمادية كان مرتفعاً، بينما وفق بعد الثقة والأمان والملموسية كان متوسطاً، أما وفق بعد الاستجابة كان ضعيفاً.

دراسة بودور 2021 بعنوان: جودة الخدمات الصحية في الجزائر دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقبي، ولاية قالمة

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم عقبي قالمة والتوصل إلى نتائج بإمكانها أن تساعد هذه المؤسسة في تحسين جودة خدماتها المقدمة لاكتساب رضا عملائها.

وركزت الدراسة على التساؤل الرئيسي: ما هو واقع جودة الخدمات الصحية المقدمة في الجزائر؟

وقد اختارت الباحثة المنهج الوصفي لأنه يتماشى مع طبيعة موضوع ميدان الدراسة، وتم استخدام استمارة الاستبيان لجمع البيانات الميدانية، حيث وجهت إلى المرضى بمستشفى العمومي الحكيم عقبي بولاية قالمة، وانحصرت الدراسة في الفترة الممتدة بين الشهرين مايو ويونيو 2021.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستشفى الحكيم عقبي كمؤسسة صحية عامة يوفر خدمات صحية ذات جودة مقبولة نوعاً ما للمرضى، لذلك وجب العمل أكثر على التحسين من جودة خدماته.

دراسة مجناح 2019 بعنوان: تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات العمومية من وجهة نظر المريض، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية المسيلة (الزهرابي):

حيث ركزت هذه الدراسة على تسليط الضوء على موضوع تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية في الجزائر من خلال طرح التساؤل التالي:

ما هو مستوى الخدمة الصحية في المؤسسة الصحية محل الدراسة من وجهة نظر المريض؟

وتمثلت الفرضية الرئيسية في: يتم تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية (الزهرابي) بالمسيلة) تقييم إيجابي من وجهة نظر المرضى.

بالتالي تهدف الدراسة إلى توضيح الأساليب المستخدمة في قياس جودة الخدمة الصحية وأبعاد جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر المريض. واعتمدت الدراسة على التحليل الوصفي أسلوب العينة العشوائية في اختيار أفراد الدراسة، أي تم توزيع استمارة الاستبيان على المستفيدين من الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية المسيلة (الزهرابي) بطريقة عشوائية وذلك خلال شهري أبريل ومايو لسنة 2019. وخلصت الدراسة إلى وجود انطباع إيجابي من قبل المرضى على جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم وذلك من خلال

كل أبعاد جودة الخدمات الصحية والمتمثلة في أبعاد الاعتمادية، الملموسية، الأمان، الاستجابة والتعاطف وهو ما يؤكد صحة فرضيات الدراسة.

مفهوم جودة الخدمات الصحية:

تعتبر جودة الخدمات الصحية من أهم القضايا التي تواجه المؤسسات الطبية والصحية. وقد تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم جودة الخدمات الصحية. فهي تلك الدرجة التي تبلغها الخدمات الصحية المقدمة للأفراد وللجماعات وفقاً للاحتياجات المرغوبة. (الهلة، 2017، ص. 71)

وتعرف بأنها تطبيق العلوم التقنية الطبية بالأسلوب الذي يزيد من فائدتها للصحة العامة بدون أي زيادة في احتمال حدوث مخاطر نتيجة لهذا التطبيق. (شبوطي، خليفة، 2017، ص. 72).

ووفقاً للهيئة الأمريكية المشتركة للاعتماد فإن جودة الرعاية الصحية هي درجة الالتزام بالمعايير الحالية والمتفق عليها للمساعدة في تحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة أو تشخيص مشكلة طبية معينة. (مدحت، 2023، ص. 57).

كذلك عرّفت جودة الخدمات الصحية بأنها تطبيق الإجراءات الوقائية التي تقدمها نظم الرعاية الصحية والمؤسسات التابعة لها لجميع أفراد المجتمع عامة بهدف رفع المستوى الصحي للمجتمع والحيولة دون حدوث الأمراض وانتشارها والحفاظ على الصحة العامة. (سالم، 2021، ص. 33)

من التعاريف يتضح أن جودة الخدمات الصحية تركز على تحقيق مستويات عالية للخدمات الطبية والصحية المقدمة للمستفيدين، وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية في تقديم الخدمات الصحية.

أهداف جودة الخدمات الصحية:

تسعى المستشفيات سواء كانت عامة أو خاصة من وراء تحقيق جودة الخدمات الصحية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي:

- 1- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين.
 - 2- تمكين المنظمات الصحية من أداء مهامها بكفاءة وفاعلية.
 - 3- العمل على تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمات الصحية ومقدميها.
- (شبوطي، خليفة، 2017، ص. 74).

- 4- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، حيث أن الهدف الرئيسي من تطبيق الجودة هو الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين.
- 5- زيادة الطلب على مختلف أنواع الخدمات الصحية الحديثة وتمثل في الاهتمام بتلبية احتياجات وتوقعات العملاء.
- 6- السعي لتقديم خدمات صحية ذات جودة عالية ومميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد، وزيادة ولائه للمنظمة الصحية، والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المنظمة الصحية. (بن تريح، عيسى، 2018، ص. ص. 78-79)

أبعاد جودة الخدمات الصحية:

تقوم جودة الخدمات الصحية على مجموعة من الأبعاد التي تعتبر عنصر مهم في مساعدة مقدمي الخدمة على تحديد المشاكل وتحليلها، وقياس مدى تطابق الأداء مع المعايير المتفق عليها. (نزيهة، 2021، ص. 44) وتتمثل أبعاد جودة الخدمات الصحية فيما يلي:

1- الملموسية:

وتعرف بوصفها مظهراً خارجياً للتسهيلات المادية والمستلزمات والأشخاص ومواد الاتصال، وهي تشمل على العناصر المادية للخدمة (الكراسي، المقاعد، الآلات، المباني، إلخ) بالتالي هي تصوير الخدمة مادياً. (صفاء، وآخرون، ص. 21)

2- الاعتمادية:

وتعني القدرة على تقديم الخدمات الصحية في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة والوفاء بالالتزامات وأداء الخدمات الصحية التي وعد بها المستفيدون، بالإضافة إلى المحافظة على ملفاتهم ووثائقهم من التلف والضياع. (شبوطي، خليفة، 2017، ص. 76)

3- الاستجابة:

وتشير إلى مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها. (بن تريح، عيسى، 2018، ص. 79).

4- التعاطف:

وتشير إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتقييم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية.

5- الكفاءة:

وتشير إلى تقديم أفضل خدمة في ظل الموارد المتاحة وهو ما يعكس الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

6- الأمان:

يعبر عن درجة شعور العملاء بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من مقدمها. (أماني، محسن، 2023 ص. 26)

قياس جودة الخدمات الصحية:

توصلت الدراسات إلى عدة أساليب لقياس جودة الخدمات الصحية، منها:

- مقياس عدد الشكاوى:

وهي من المقاييس المهمة لقياس جودة الخدمة المقدمة، حيث يساعد المؤسسات على اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب حدوث المشاكل وتحسين مستوى ما تقدمه من خدمات لعملائها.

- مقياس رضا العملاء:

ويتم عن طريق وضع استبيان يكشف للمؤسسة طبيعة شعور العملاء تجاه الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها، بحيث يساعد المؤسسة من تبني استراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن، وتحقق لهم الرضا تجاه ما يقدم لهم من خدمات.

- مقياس القيمة:

وتعكس القيمة التي تقدمها المؤسسة لعملائها والتي تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانب الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات. حيث أن العلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة. فكلما زادت القيمة المقدمة للعملاء زاد إقبالهم على طلب هذه الخدمات والعكس صحيح. بالتالي فإن هذا الأسلوب يدفع المؤسسات إلى تركيز جهودها نحو تقديم خدمة متميزة للعملاء بأقل تكلفة ممكنة. (حرير، 2020، ص. ص. 23-24)

مفهوم الخدمات الصحية:

عرّفت الخدمة الصحية على أنها أوجه النشاط غير الملموس التي تقدم للمريض والتي تهدف أساساً إلى تحسين الصحة وزيادة فرص الشفاء والتحرر من المرض والسعي نحو السلامة الجسمانية والعقلية، ويتم الحصول على الخدمات الصحية من المؤسسات الصحية العامة أو الخاصة. (يوسف، سيفي، 2020،

ص.125). وهي أيضاً المنفعة أو مجموع المنافع التي تقدم للمستفيد والتي يتلقاها عند حصوله على الخدمة وتحقق له حالة مكتملة من السلامة الجسدية والنفسية والاجتماعية.

كما عرفت الخدمة الصحية بأنها جميع الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية سواء كانت علاجية مقدمة للفرد أو وقائية مقدمة للمجتمع والبيئة، أو إنتاجية مثل إنتاج الأدوية والمستحضرات الطبية بالإضافة للمعدات والأجهزة الطبية بهدف رفع المستوى الصحي للمجتمع. (شبوطي، 2017، ص. 71)

خصائص الخدمات الصحية:

تتميز الخدمة الصحية بجملة من الخصائص والتي تفرقها عن المنتجات المادية، وتتمثل هذه الخصائص في الآتي:

- 1- اللاملموسية: أي عدم إمكانية لمسها أو رؤيتها كسلعة، وهذا ما يدفع إلى صعوبة تصورها ذهنياً.
- 2- عدم التملك: أي عدم إمكانية التمتع بحق امتلاكها أو تملك الانتفاع بها.
- 3- التلازمية أو عدم الانفصال: بمعنى صعوبة الفصل بين إنتاج الخدمة واستهلاكها، حيث أنها تنتج وتقدم للانتفاع في نفس الوقت.
- 4- إنتاج الخدمة: هناك اختلاف بين تقديم الخدمة الصحية وبين إنتاج السلع المادية الملموسة، وبالتالي اختلاف طريقة وكيفية الإنتاج والتسويق. (العزب، 2023، ص.78)
- 5- عدم القابلية للتخزين: حيث أن الخدمات الصحية تتميز بأنها لا يمكن تخزينها طالما أنها غير ملموسة.
- 6- عدم التجانس في تقديم الخدمة: حيث تتميز الخدمات بالتباين لاعتمادها على كفاءة ومهارة مقدمها، بالإضافة إلى مكان وزمان تقديمها. (حكيم، 2017، ص. 72)

تصنيف الخدمات الصحية:

هناك عدة تصنيفات للخدمات الصحية داخل المؤسسات الصحية، فهناك التصنيف على حسب طبيعة الخدمة، أو على حسب التصنيف الذي تتبعه أغلب النظم الصحية العالمية والتي تكون موجهة للصحة الشخصية أو العامة.

- 1- التصنيف على أساس طبيعة الخدمات الصحية: حيث تصنف الخدمات الصحية إلى:

- الفحوصات والاستشارات: وهي واجهة أي مؤسسة صحية، وتعتبر دافع الالتقاء والتواصل بين طالب الخدمة ومقدمها.
- الخدمات السريرية: وهي تؤمن الإقامة للمرضى، مكان عمل الأشخاص المعنيين بالرعاية الصحية (التشخيصات الصحية، الرعاية التمريضية) وكذلك الأشخاص غير المعنيين بالرعاية الصحية (عمال الصيانة، النظافة).
- الخدمات الباطنية: وتتمثل في الطب العام والأخصائي، طب الأطفال، طب الأعصاب، وغيرها من التخصصات.
- الخدمات الجراحية: وتتمثل في جراحة عامة، جراحة أمراض نساء وولادة، جراحة باطنة.
- الخدمات المساعدة: كالأشعة والتحاليل.

2- التصنيف من حيث الاعتمادية:

حيث تتنوع الخدمات الصحية استناداً على اعتمادها على السلع الملموسة كالتحاليل المختبرية أو الأشعة والجراحة، وهناك خدمات أخرى تعتمد على العنصر البشري كالتشخيص المرض والعلاج النفسي.

3- التصنيف من حيث حضور كل من المستفيد من الخدمة الصحية ومقدمها: مثل العمليات الجراحية.

4- التصنيف من حيث نوع الحاجة:

فقد تشبع الخدمات حاجة فردية مثل الفحص الشخصي في المستشفى أو في عيادة الطبيب، أو قد تحقق حزمة من المنافع حيث تقدم خدمات الإطعام والعناية لجميع المرضى في المؤسسة الصحية.

5- التصنيف من حيث أهداف مقدمي الخدمة:

حيث يختلف مقدمي الخدمات الصحية في أهدافهم فيما إذا كانت ربحية أو غير ربحية، ومن حيث الملكية فيما إذا كانت المؤسسات الصحية خاصة أو عامة، ومن حيث البرامج التسويقية والأهداف في المستشفيات الخاصة عن تلك البرامج المطبقة في المستشفيات العامة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها. (شجاع، 2024، ص. ص. 21-22)

الدراسة الميدانية:

المبحث الأول:- الإطار العام للمنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية

يهدف هذا المبحث إلى معرفة الخطوات التي اتبعها الباحثون في سبيل إجراء الدراسة الميدانية، ولقد تم تحديد هذه الخطوات في الآتي:

أولاً- فرضيات الدراسة:- تتمثل فرضيات الدراسة في الفرضيات التالية :-

الفرضية الرئيسية:- يوجد ارتفاع في مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى صبراتة التعليمي

الفرضيات الفرعية:-

الفرضية الفرعية الأولى:- يوجد ارتفاع في مستوى جودة خدمات الإدارة والخصائص التنظيمية بالمستشفى بمستشفى صبراتة التعليمي

الفرضية الفرعية الثانية:- يوجد ارتفاع في مستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية بمستشفى صبراتة التعليمي

الفرضية الفرعية الثالثة:- يوجد ارتفاع في مستوى جودة خدمات الرعاية الطبية المهنية بمستشفى صبراتة التعليمي

الفرضية الفرعية الرابعة:- يوجد ارتفاع في مستوى جودة خدمات الرعاية الصحية المتعلقة بالسلوك بمستشفى صبراتة التعليمي

الفرضية الفرعية الخامسة:- يوجد ارتفاع في مستوى جودة خدمات الرعاية الفندقية بمستشفى صبراتة التعليمي

ثانياً- بيئة ومجتمع وعينة الدراسة:-

1- بيئة الدراسة:- تتمثل بيئة الدراسة في مستشفى صبراتة التعليمي.

2- مجتمع الدراسة:- يتمثل مجتمع الدراسة في المرضى النزلاء بمستشفى صبراتة التعليمي

3- عينة الدراسة:- نظراً لصعوبة الاتصال بجميع مفردات المجتمع لذلك تم اختيار عينة عشوائية بسيطة حجمها 100 مريض من المرضى النزلاء بمستشفى صبراتة التعليمي.

ثالثاً- أداة جمع البيانات

اعتمد الباحثون على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات التي تساعدهم على اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة حيث تم تصميم استمارة استبيان تضم ست مجموعات رئيسية من الأسئلة وهي كالآتي:-

المجموعة الأولى:- وتضم 6 أسئلة شخصية وتشمل الجنس والعمر والمستوى التعليمي والمهنة ومكان

السكن والقسم المقيم فيه بالمستشفى.

المجموعة الثانية:- وتشمل 5 عبارات حول مستوى جودة خدمات الإدارة والخصائص التنظيمية بالمستشفى.

المجموعة الثالثة:- وتشمل 5 عبارات حول مستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية بالمستشفى.

المجموعة الرابعة:- وتشمل 5 عبارات حول مستوى جودة خدمات الرعاية الطبية المهنية بالمستشفى.

المجموعة الخامسة:- وتشمل 5 عبارات حول مستوى جودة خدمات الرعاية الصحية المتعلقة بالسلوك بالمستشفى.

المجموعة السادسة:- وتشمل 5 عبارات حول مستوى جودة خدمات الرعاية الفندقية بالمستشفى.

حيث قام الباحثون بتوزيع عدد 100 استمارة استبيان على الذين تم اختيارهم.

وبعد فترة زمنية تم الحصول على عدد 61 استمارة استبيان من الاستمارات الموزعة لعدم وجود استجابة.

والجدول رقم (1) يبين عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها

جدول رقم (1) الاستمارات الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها.

الموزع	المسترجع	نسبة المسترجع %
100	61	61

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة المسترجع الكلية 61% من جميع استمارات الاستبيان الموزعة وهي نسبة كبيرة

المبحث الثاني:- وصف البيانات واختبار فرضيات الدراسة

بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدم الباحثون الطريقة الرقمية في ترميز البيانات حيث تم ترميز الإجابات كما بالجدول التالي رقم (2)

جدول رقم (2) توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي

الإجابة	لا أوافق بشدة	أوافق بشدة	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

من خلال الجدول رقم (2) يكون متوسط درجة الموافقة (3). فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يزيد معنويًا عن (3) فيدل على ارتفاع درجة الموافقة. أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يقل معنويًا عن (3) فيدل على انخفاض درجة الموافقة، في حين إذا كان متوسط درجة إجابات

مفردات العينة لا تختلف معنويا عن (3) فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة، وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الموافقة تختلف معنويا عن (3) أم لا. وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال البيانات الأولية باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (SPSS) Statistical Package for Social Science) تم استخدام هذه الحزمة في تحليل البيانات الأولية كما يلي:

أولاً:- نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات

من أجل اختبار مصداقية إجابات مفردات العينة على عبارات الاستبيان فقد تم استخدام معامل ألفا (α) فوجد أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل مجموعة من العبارات كما بالجدول رقم (3)

جدول رقم (3) نتائج اختبار كرونباخ ألفا

م	المجموعة	عدد العبارات	قيمة معامل ألفاء
1	مستوى جودة خدمات الإدارة والخصائص التنظيمية بالمستشفى.	5	0.759
2	مستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية بالمستشفى.	5	0.841
3	مستوى جودة خدمات الرعاية الطبية المهنية بالمستشفى.	5	0.869
4	مستوى جودة خدمات الرعاية الصحية المتعلقة بالسلوك بالمستشفى.	5	0.774
5	مستوى جودة خدمات الرعاية الفندقية بالمستشفى.	5	0.812
6	مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى صبراتة التعليمي	25	0.917

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان ولجميع المحاور أكبر من (0.60) وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين إجابات مفردات العينة على كل محور من محاور استمارة الاستبيان ولجميع المحاور في استمارة الاستبيان. مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها.

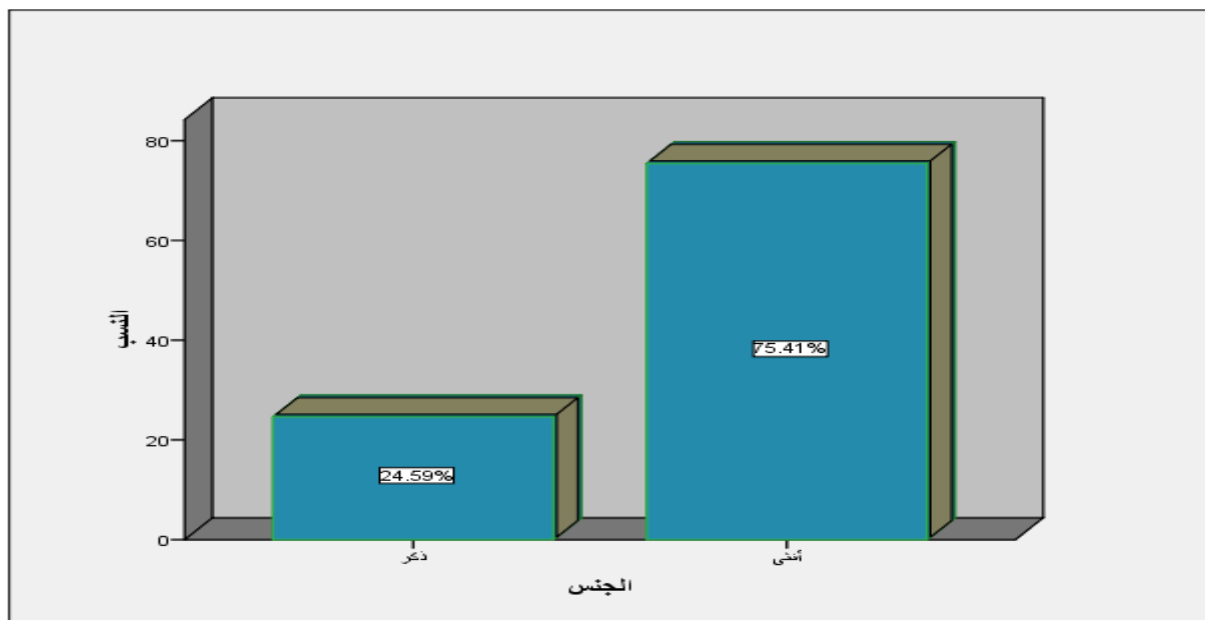
ثانياً: - خصائص مفردات عينة الدراسة

1- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول التالي رقم (4) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس، والشكل رقم (1) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة

جدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	العدد	الجنس
24.6	15	ذكر
75.4	46	أنثى
100.0	61	المجموع



شكل رقم (1) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

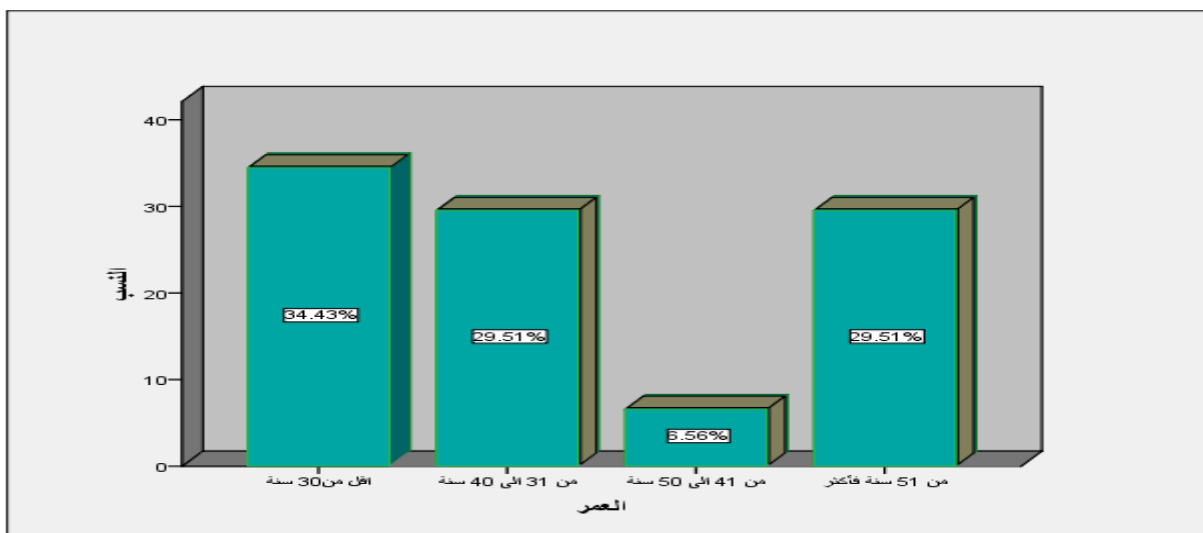
من خلال الجدول رقم (4) والشكل رقم (1) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة هم من الإناث ويمثلن نسبة (75.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي من الذكور ويمثلون نسبة (24.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

2- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر

الجدول رقم (5) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر، والشكل رقم (2) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذا الحالة

جدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة %
أقل من 30 سنة	21	34.4
من 30 إلى أقل من 40 سنة	18	29.5
من 40 إلى أقل من 50 سنة	4	6.6
من 50 سنة فأكثر	18	29.5
المجموع	61	100.0



شكل رقم (2) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر من خلال الجدول رقم (5) والشكل رقم (2) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة

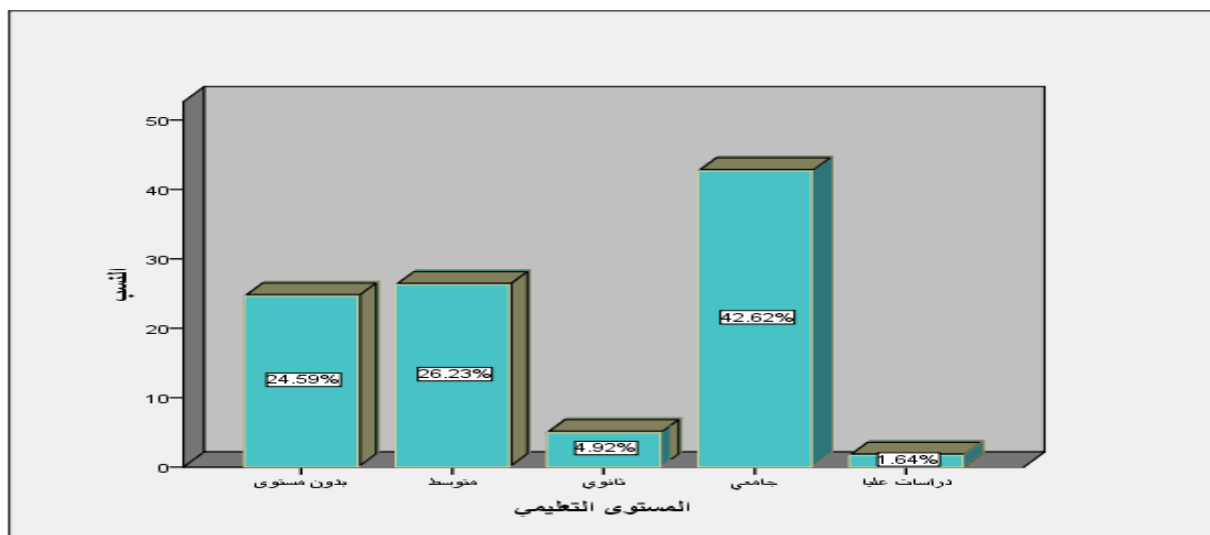
ويمثلون نسبة (34.4%) من مفردات عينة الدراسة، ثم يليهم ممن أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة ومن 50 سنة فأكثر ويمثلون نسبة (29.5%) لكل من الفئتين من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي ممن أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة ويمثلون نسبة (6.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

3- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الجدول التالي رقم (6) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي والشكل رقم (3) يمثل الشكل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة:

جدول رقم (6) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	العدد	المستوى التعليمي
24.6	15	بدون مستوى
26.2	16	متوسط
4.9	3	ثانوي
42.6	26	جامعي
1.6	1	دراسات عليا
100.0	61	المجموع



شكل رقم (3) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي من خلال الجدول رقم (6) والشكل رقم (3) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن مؤهلاتهم العلمية

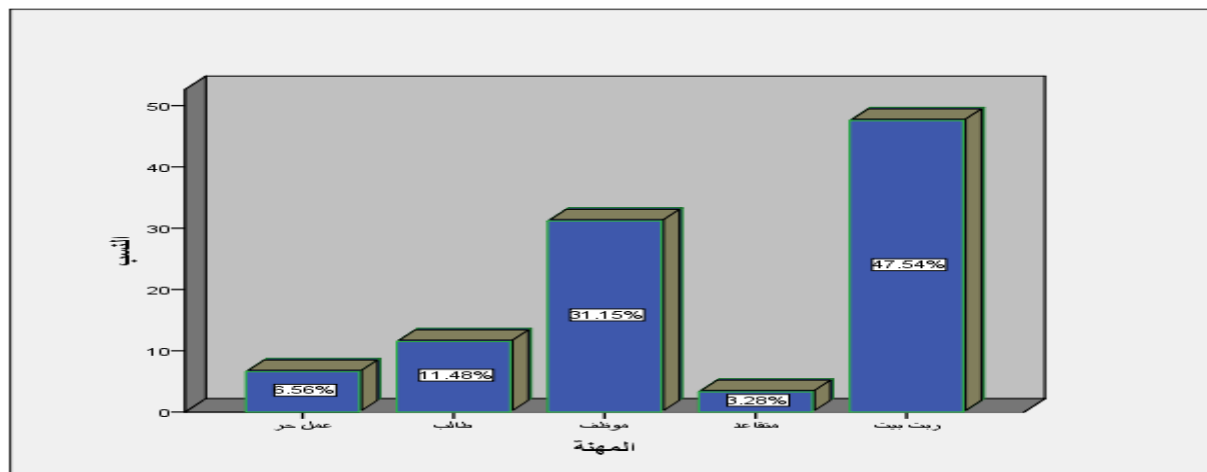
جامعية ويمثلون نسبة (42.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة، يليهم ممن مؤهلاتهم العلمية تعليم متوسط ويمثلون نسبة (26.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن مؤهلاتهم العلمية بدون مستوى تعليمي ويمثلون نسبة (24.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن مؤهلاتهم العلمية تعليم ثانوي ويمثلون نسبة (4.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي ممن مؤهلاتهم العلمية دراسات عليا ويمثلون نسبة (1.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

4- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المهنة

الجدول رقم (7) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المهنة، والشكل رقم (4) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة.

جدول رقم (7) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المهنة

النسبة %	العدد	المهنة
6.6	4	عمل حر
11.5	7	طالب
31.1	19	موظف
3.3	2	متقاعد
47.5	29	ربت بيت
100.0	61	المجموع



شكل رقم (4) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المهنة من خلال الجدول رقم (7) والشكل رقم (4) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة مهنتهن ربة بيت ويمثلن نسبة (47.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن مهنتهم موظف ويمثلون نسبة (31.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن وظيفتهم طالب ويمثلون نسبة (11.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن مهنتهم عمل حر ويمثلون نسبة (6.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي مهنتهم مقاعد ويمثلون نسبة (3.3%) من جميع مفردات العينة.

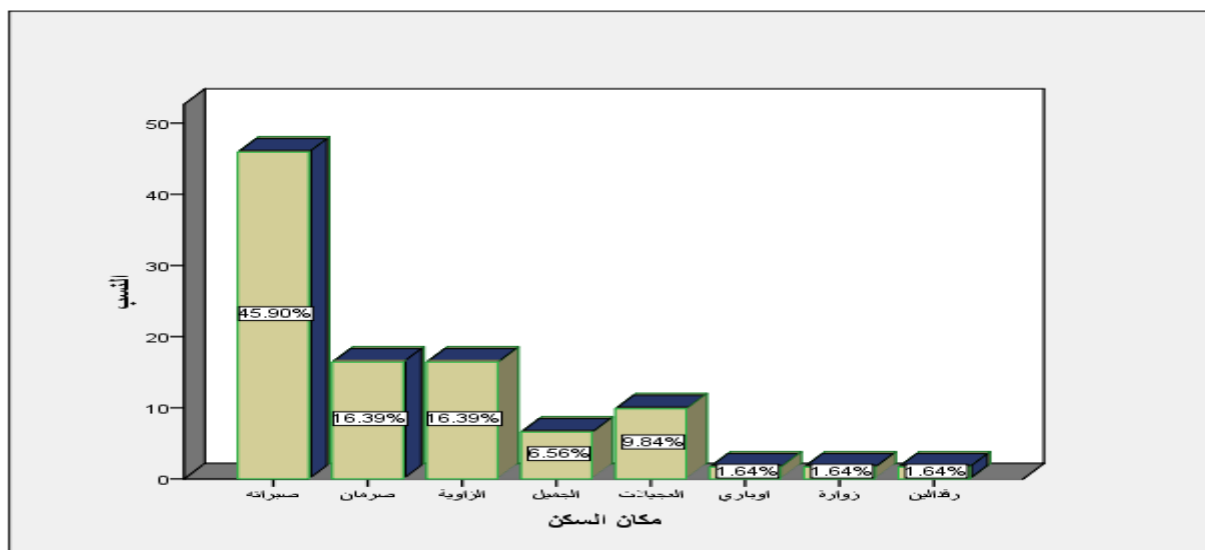
5- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب مكان السكن

الجدول رقم (8) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب مكان السكن، والشكل رقم (5) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة

جدول رقم (8) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب مكان السكن

مكان السكن	العدد	النسبة %
صبراتة	28	45.9
صرمان	10	16.4
الزاوية	10	16.4
الجميل	4	6.6
العجيلات	6	9.8
اوباري	1	1.6
زواردة	1	1.6

1.6	1	رقدالين
100.0	61	المجموع



شكل رقم (5) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب مكان السكن من خلال الجدول رقم (8) والشكل رقم (5) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة من سكان مدينة صبراتة ويمثلون نسبة (45.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم من سكان مدينتي صرمان والزاوية ويمثلون نسبة (16.4%) لكل من المدينتين من جميع مفردات عينة الدراسة تم يليهم من سكان العجيلات ويمثلون نسبة (9.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي من سكان مدن أخرى ويمثلون نسبة (4.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة

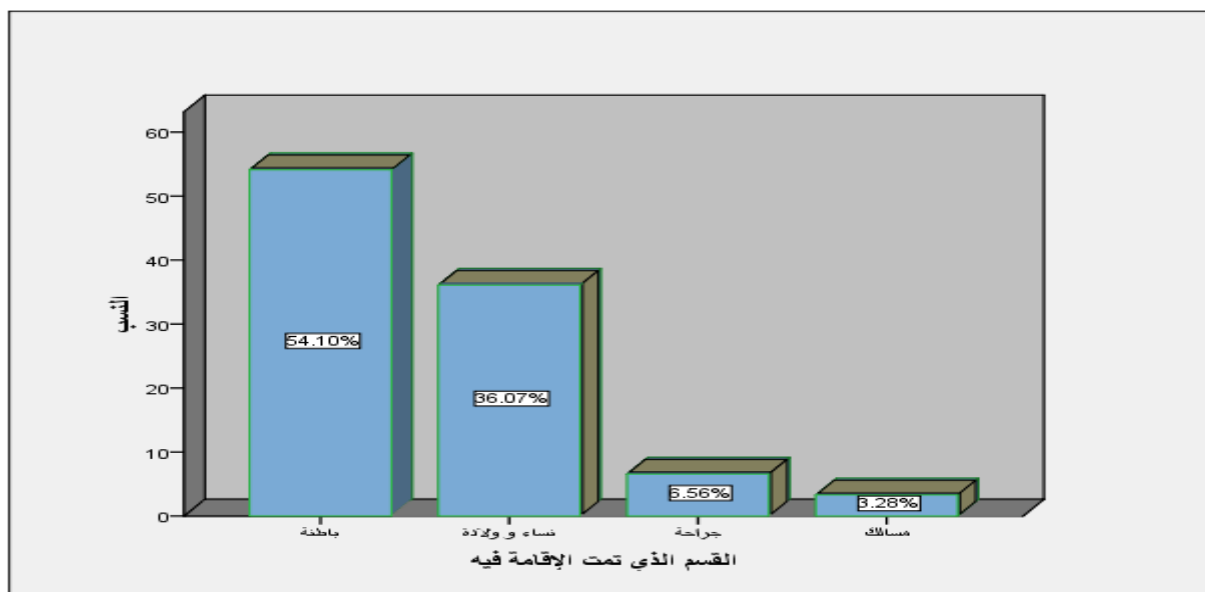
6- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب القسم التابع له

الجدول رقم (9) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب القسم التابع له، والشكل رقم (6) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة

جدول رقم (9) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب القسم التابع له

النسبة %	العدد	القسم التابع له
54.1	33	باطنة
36.1	22	نساء وولادة

6.6	4	جراحة
3.3	2	مسالك
100.0	61	المجموع



شكل رقم (6) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب القسم التابع له من خلال الجدول رقم (9) والشكل رقم (6) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة من قسم باطنة ويمثلون نسبة (54.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليهم ممن من قسم نساء وولادة ويمثلون نسبة (36.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليهم ممن من قسم جراحة ويمثلون نسبة (6.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي ممن من قسم المسالك ويمثلون نسبة (3.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

ثالثاً:- اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

1- مستوى جودة الخدمات التنظيمية

الجدول التالي رقم (10) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات التنظيمية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

جدول رقم (10) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات التنظيمية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	درجة الموافقة
1	يلتزم العاملون في المستشفى بدوام العمل الرسمي في كل الأوقات المحددة لهم في العمل	التكرار	5	6	15	26	7
		النسبة%	8.2	9.8	24.6	42.6	11.5
2	يلتزم العاملون في المستشفى بارتداء الزي والقفازات والكمادات والأحذية الخاصة بالعمل	التكرار	4	4	8	22	23
		النسبة%	6.6	6.6	13.1	36.1	37.7
3	يستقبل المستشفى المرضى ويوفر لهم العلاج اللازم بسهولة ويسر	التكرار	4	16	20	14	7
		النسبة%	6.6	26.2	32.8	23.0	11.5
4	تهتم الإدارة بتنظيم مواعيد الزيارات ووضع الإشارات وترقيم الغرف داخل أقسام المستشفى	التكرار	8	14	10	17	11
		النسبة%	13.1	23.0	16.4	27.9	18.0
5	تحتفظ إدارة المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة عن المرضى	التكرار	1	5	23	18	13
		النسبة%	1.6	8.2	37.7	29.5	21.3

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن:

أ- درجات الموافقة عالية جدا على العبارة التالية:

1. يلتزم العاملون في المستشفى بارتداء الزي والقفازات والكمادات والأحذية الخاصة بالعمل

ب- درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

1. يلتزم العاملون في المستشفى بدوام العمل الرسمي في كل الأوقات المحددة لهم في العمل

2. تهتم الإدارة بتنظيم مواعيد الزيارات ووضع الإشارات وترقيم الغرف داخل أقسام المستشفى

ت- درجات الموافقة متوسطة على العبارات التالية:

1. يستقبل المستشفى المرضى ويوفر لهم العلاج اللازم بسهولة ويسر

2. تحتفظ إدارة المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة عن المرضى

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات التنظيمية تم

استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (11)، حيث كانت

الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

جدول رقم (11) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات التنظيمية

الدالة المحسوبة	إحصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	
.012	-2.500 ^a	1.100	3.41	يلتزم العاملون في المستشفى بدوام العمل الرسمي في كل الأوقات المحددة لهم في العمل	1
.000	-4.581 ^a	1.173	3.92	يلتزم العاملون في المستشفى بارتداء الزي والقفازات والكمادات والأحذية الخاصة بالعمل	2
.599	-.526 ^a	1.109	3.07	يستقبل المستشفى المرضى ويوفر لهم العلاج اللازم بسهولة ويسر	3
.392	-.856 ^a	1.338	3.15	تهتم الإدارة بتنظيم مواعيد الزيارات ووضع الإشارات وترقيم الغرف داخل أقسام المستشفى	4
.000	-4.084 ^a	.976	3.62	تحتفظ إدارة المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة عن المرضى	5

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:

1. يلتزم العاملون في المستشفى بدوام العمل الرسمي في كل الأوقات المحددة لهم في العمل
2. يلتزم العاملون في المستشفى بارتداء الزي والقفازات والكمادات والأحذية الخاصة بالعمل
3. تحتفظ إدارة المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة عن المرضى

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات

ب- الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية:

1. يستقبل المستشفى المرضى ويوفر لهم العلاج اللازم بسهولة ويسر
 2. تهتم الإدارة بتنظيم مواعيد الزيارات ووضع الإشارات وترقيم الغرف داخل أقسام المستشفى
 لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بمستوى جودة الخدمات التنظيمية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار Z (حول) متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (12) ، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات التنظيمية لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)
 الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات التنظيمية يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

الجدول رقم (12) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات التنظيمية

الدلالة المحسوبة	إحصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	
0.000	4.196	.81985	3.4404	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات التنظيمية	1

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (4.196) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.440) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود

ارتفاع في مستوى جودة الخدمات التنظيمية حيث أن: -

1. يلتزم العاملون في المستشفى بدوام العمل الرسمي في كل الأوقات المحددة لهم في العمل
2. يلتزم العاملون في المستشفى بارتداء الزي والقفازات والكمامات والأحذية الخاصة بالعمل
3. تحتفظ إدارة المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة عن المرضى

2- مستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية

الجدول التالي رقم (13) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

جدول رقم (13) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	درجة الموافقة
1	يعطي الممرض داخل المستشفى اهتماما كبيرا بالمريض	7	9	12	23	8	عالية
		النسبة %	11.5	14.8	19.7	37.7	
2	يستمتع طاقم التمريض إلى شكاوى المريض ويظهر التعاطف المناسب معه	6	4	14	30	7	عالية
		النسبة %	9.8	6.6	23.0	49.2	
3	يتوفر لدى طاقم التمريض مهارات عالية ويؤدون أعمالهم بكل دقة وإتقان	8	1	17	28	7	عالية
		النسبة %	13.1	1.6	27.9	45.9	
4	يحرص الممرضون على مساعدة المرضى وتلبية احتياجاتهم	5	7	21	23	5	عالية
		النسبة %	8.2	11.5	34.4	37.7	
5	يمتلك الممرضون المهارات	3	3	6	37	12	

عالية	19.7	60.7	9.8	4.9	4.9	النسبة %	اللازمة في استخدام الأجهزة الطبية (جهاز الضغط * جهاز النبض * قياس الحرارة. إلخ)
-------	------	------	-----	-----	-----	----------	---

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية تم استخدام اختبار ولوكوسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (14)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

جدول رقم (14) نتائج اختبار ولوكوسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1 يعطي الممرض داخل المستشفى اهتماما كبيرا بالمريض	3.27	1.229	-1.498	.134
2 يستمع طاقم التمريض إلى شكاوى المريض ويظهر التعاطف المناسب معه	3.46	1.104	-2.761	.006
3 يتوفر لدى طاقم التمريض مهارات عالية ويؤدون أعمالهم بكل دقة وإتقان	3.41	1.146	-2.237	.025
4 يحرص الممرضون على مساعدة المرضى وتلبية احتياجاتهم	3.26	1.047	-1.762	.078
5 يمتلك الممرضون المهارات اللازمة في استخدام الأجهزة الطبية (جهاز الضغط * جهاز النبض *)	3.85	.963	-4.981	.000

قياس الحرارة. إلخ)

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:

1. يستمع طاقم التمريض إلى شكاوى المريض ويظهر التعاطف المناسب معه
2. يتوفر لدى طاقم التمريض مهارات عالية ويؤدون أعمالهم بكل دقة وإتقان
3. يمتلك الممرضون المهارات اللازمة في استخدام الأجهزة الطبية (جهاز الضغط *جهاز النبض* قياس الحرارة. إلخ)

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات

ب- الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية:

1. يعطي الممرض داخل المستشفى اهتماما كبيرا بالمريض
 2. يحرص الممرضون على مساعدة المرضى وتلبية احتياجاتهم
- لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة

ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار Z (حول) متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (15)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

الجدول رقم (15) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية

الدلالة المحسوبة	إحصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	
0.000	4.119	.85491	3.4508	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية	1

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (4.119) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.451) وهو يقل يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع بمستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية حيث أن: -

1. يستمتع طاقم التمريض إلى شكاوى المريض ويظهر التعاطف المناسب معه
2. يتوفر لدى طاقم التمريض مهارات عالية ويؤدون أعمالهم بكل دقة وإتقان
3. يمتلك الممرضون المهارات اللازمة في استخدام الأجهزة الطبية (جهاز الضغط *جهاز النبض* قياس الحرارة. إلخ)

3- مستوى جودة الخدمات الطبية المهنية

الجدول التالي رقم (16) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الطبية المهنية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

جدول رقم (16) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الطبية المهنية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا	محايد	أوافق	أوافق بشدة	درجة الموافقة
1	يعطي الطبيب وقتا واهتماما كافيا للمريض	2	5	15	19	20	النسبة %	عالية جدا
		3.3	8.2	24.6	31.1	32.8		
2	يتميز الأطباء في المستشفى بمهارات عالية في التشخيص والعلاج	2	4	17	26	11	النسبة %	عالية
		3.3	6.6	27.9	42.6	18.0		

	18	23	17	2	1	التكرار	يستخدم الطبيب الأجهزة والمعدات الطبية أثناء التشخيص بكفاءة تامة	3
عالية	29.5	37.7	27.9	3.3	1.6	النسبة%		
	18	27	10	3	3	التكرار	يتعامل الطبيب مع جميع المرضى بكل لطف واحترام	4
عالية	29.5	44.3	16.4	4.9	4.9	النسبة%		
	19	23	13	4	2	التكرار	يمتلك الطبيب معلومات وقدرة عالية في التواصل مع المرضى وتزويدهم بالمعلومات والإرشادات الطبية اللازمة للعلاج	5
عالية	31.1	37.7	21.3	6.6	3.3	النسبة%		

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن:

أ- درجات الموافقة عالية جدا على العبارات التالية:

1. يعطي الطبيب وقتا واهتماما كافيا للمريض

ب- درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

1. يتميز الأطباء في المستشفى بمهارات عالية في التشخيص والعلاج

2. يستخدم الطبيب الأجهزة والمعدات الطبية أثناء التشخيص بكفاءة تامة

3. يتعامل الطبيب مع جميع المرضى بكل لطف واحترام

4. يمتلك الطبيب معلومات وقدرة عالية في التواصل مع المرضى وتزويدهم بالمعلومات والإرشادات

الطبية اللازمة للعلاج

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الطبية المهنية

تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (17)، حيث

كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

جدول رقم (17) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات

المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الطبية المهنية

الدلالة المحسوبة	إحصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	
.000	-4.588 ^a	1.088	3.82	يعطي الطبيب وقتا واهتماما كافيا للمريض	1
.000	-4.262 ^a	.968	3.67	يتميز الأطباء في المستشفى بمهارات عالية في التشخيص والعلاج	2
.000	-5.234 ^a	.926	3.90	يستخدم الطبيب الأجهزة والمعدات الطبية أثناء التشخيص بكفاءة تامة	3
.000	-4.787 ^a	1.050	3.89	يتعامل الطبيب مع جميع المرضى بكل لطف واحترام	4
.000	-4.833 ^a	1.040	3.87	يمتلك الطبيب معلومات وقدرة عالية في التواصل مع المرضى وتزويدهم بالمعلومات والإرشادات الطبية اللازمة للعلاج	5

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الطبية المهنية

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الطبية المهنية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار Z (حول) متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (18)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الطبية المهنية لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الطبية المهنية يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

الجدول رقم (18) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الطبية المهنية

الدلالة المحسوبة	إحصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	
0.000	7.908	.82088	3.8311	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الطبية المهنية	1

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (7.908) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.831) وهو يقل يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع مستوى جودة الخدمات الطبية المهنية حيث أن: -

1. يعطي الطبيب وقتا واهتماما كافيا للمريض
2. يتميز الأطباء في المستشفى بمهارات عالية في التشخيص والعلاج
3. يستخدم الطبيب الأجهزة والمعدات الطبية أثناء التشخيص بكفاءة تامة
4. يتعامل الطبيب مع جميع المرضى بكل لطف واحترام
5. يمتلك الطبيب معلومات وقدرة عالية في التواصل مع المرضى وتزويدهم بالمعلومات والإرشادات الطبية اللازمة للعلاج

4- مستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية

الجدول التالي رقم (20) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

جدول رقم (20) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا	محايد	أوافق	أوافق بشدة	درجة الموافقة
1	يلتزم العاملون في المستشفى بالحفاظ على سرية المعلومات	4	5	34	11	6	9.8	متوسطة
	التكرار	4	5	34	11	6	9.8	
	النسبة%	6.6	8.2	55.7	18.0	9.8		

							والأسرار الخاصة بالمرضى	
	12	25	17	2	5	التكرار	يحترم العاملون عادات وتقاليد المرضى السائدة في المستشفى	2
عالية	19.7	41.0	27.9	3.3	8.2	النسبة%		
	8	23	18	5	7	التكرار	تحرص إدارة المستشفى على أن يؤدي كل الأطباء والعاملون واجباتهم ومسؤولياتهم اتجاه المرضى بكفاءة عالية	3
عالية	13.1	37.7	29.5	8.2	11.5	النسبة%		
	12	22	17	6	4	التكرار	يتسم سلوك العاملون في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع كل المرضى	4
عالية	19.7	36.1	27.9	9.8	6.6	النسبة%		
	12	25	18	3	3	التكرار	يقوم الأطباء والمرضى بتشجيع ورفع معنويات وتحسين نفسية المرضى	5
عالية	19.7	41.0	29.5	4.9	4.9	النسبة%		

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن:

أ- درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

1. يحترم العاملون عادات وتقاليد المرضى السائدة في المستشفى
2. تحرص إدارة المستشفى على أن يؤدي كل الأطباء والعاملون واجباتهم ومسؤولياتهم اتجاه المرضى بكفاءة عالية
3. يتسم سلوك العاملون في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع كل المرضى
4. يقوم الأطباء والمرضى بتشجيع ورفع معنويات وتحسين نفسية المرضى

ب- درجات الموافقة متوسطة على العبارة التالية:

1. يلتزم العاملون في المستشفى بالحفاظ على سرية المعلومات والأسرار الخاصة بالمرضى ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (21)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

جدول رقم (21) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية

الدالة المحسوبة	إحصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	
.216	-1.237	.960	3.17	يلتزم العاملون في المستشفى بالحفاظ على سرية المعلومات والأسرار الخاصة بالمرضى	1
.001	-3.472	1.100	3.61	يحترم العاملون عادات وتقاليد المرضى السائدة في المستشفى	2
.062	-1.866	1.165	3.33	تحرص إدارة المستشفى على أن يؤدي كل الأطباء والعاملون واجباتهم ومسؤولياتهم اتجاه المرضى بكفاءة عالية	3
.001	-3.177	1.120	3.52	يتسم سلوك العاملون في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع كل المرضى	4
.000	-4.040	1.015	3.66	يقوم الأطباء والممرضون بتشجيع ورفع معنويات وتحسين نفسية المرضى	5

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أن

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:

1. يحترم العاملون عادات وتقاليد المرضى السائدة في المستشفى

2. يتسم سلوك العاملون في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع كل المرضى

3. يقوم الأطباء والممرضون بتشجيع ورفع معنويات وتحسين نفسية المرضى

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات

ب- الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية:

1. يلتزم العاملون في المستشفى بالحفاظ على سرية المعلومات والأسرار الخاصة بالمرضى
2. تحرص إدارة المستشفى على أن يؤدي كل الأطباء والعاملون واجباتهم ومسؤولياتهم اتجاه المرضى بكفاءة عالية

لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة

ولاختبار الفرضية الفرعية الرابعة المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار Z حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (22)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبدلية لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

الجدول رقم (22) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية

الدلالة المحسوبة	إحصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	
0.000	4.679	.76343	3.4574	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية	1

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (4.679) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.457) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية حيث أن:

1. يحترم العاملون عادات وتقاليد المرضى السائدة في المستشفى

2. يتسم سلوك العاملون في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع كل المرضى

3. يقوم الأطباء والمرضى بتشجيع ورفع معنويات وتحسين نفسية المرضى

5- مستوى جودة الخدمات الفندقية

الجدول التالي رقم (23) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الفندقية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

جدول رقم (23) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الفندقية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا	محايد	أوافق	أوافق بشدة	درجة الموافقة
1	تتوافر خدمات التبريد والتدفئة والكهرباء والماء داخل الغرف بشكل جيد	19	16	14	10	2	منخفضة جدا	
		النسبة %	31.1	26.2	23.0	16.4	3.3	
2	أثاث الغرفة مناسب وجيد للاستعمال	25	15	12	8	1	منخفضة جدا	
		النسبة %	41.0	24.6	19.7	13.1	1.6	
3	يقدم الطعام للمرضى بكميات ونوعيات جيدة	20	10	15	10	6	منخفضة جدا	
		النسبة %	32.8	16.4	24.6	16.4	9.8	
4	توفر إدارة المستشفى الهدوء والإضاءة والتهوية المناسبة للمرضى	18	10	12	15	6	منخفضة جدا	
		النسبة %	29.5	16.4	19.7	24.6	9.8	
5	هناك عناية كاملة بنظافة الغرف ودورات المياه في المستشفى	25	6	10	12	8	منخفضة جدا	
		النسبة %	41.0	9.8	16.4	19.7	13.1	

من خلال الجدول رقم (23) نلاحظ أن درجات الموافقة منخفضة جدا على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الفندقية

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الفندقية تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (24)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

جدول رقم (24) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الفندقية

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1 تتوافر خدمات التبريد والتدفئة والكهرباء والماء داخل الغرف بشكل جيد	2.34	1.182	-3.880	.000
2 أثاث الغرفة مناسب وجيد للاستعمال	2.10	1.136	-4.928	.000
3 يقدم الطعام للمرضى بكميات ونوعيات جيدة	2.54	1.361	-2.647	.008
4 توفر إدارة المستشفى الهدوء والإضاءة والتهوية المناسبة للمرضى	2.69	1.385	-1.976	.048
5 هناك عناية كاملة بنظافة الغرف ودورات المياه في المستشفى	2.54	1.512	-2.624	.009

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تقل عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الفندقية لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تقل عن متوسط المقياس (3)، فهذا يدل على انخفاض درجات الموافقة على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية الفرعية الخامسة المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الفندقية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار Z (حول) متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (25)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الفندقية لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الفندقية يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

الجدول رقم (25) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الفندقية

الدلالة المحسوبة	إحصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	
0.000	-4.359-	.99874	2.4426	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الفندقية	1

من خلال الجدول رقم (25) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (-4.359) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.443) وهو يقل عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود انخفاض في مستوى جودة الخدمات الفندقية حيث أن :-

1. لا تتوفر خدمات التبريد والتدفئة والكهرباء والماء داخل الغرف بشكل جيد
2. أثاث الغرفة غير مناسب وغير جيد للاستعمال
3. لا يقدم الطعام للمرضى بكميات ونوعيات جيدة
4. لا توفر إدارة المستشفى الهدوء والإضاءة والتهوية المناسبة للمرضى
5. ليس هناك عناية كاملة بنظافة الغرف ودورات المياه في المستشفى

1- خامسا:- اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى صبراتة التعليمي

لاختبار الفرضية الرئيسية المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى صبراتة التعليمي تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار Z (حول) متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (26) ، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى صبراتة التعليمي لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3) الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى صبراتة التعليمي يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3) الجدول رقم (26) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى صبراتة التعليمي

الدلالة المحسوبة	إحصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	
0.000	3.842	.65627	3.3228	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى صبراتة التعليمي	1

من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (3.842) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.323) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى صبراتة التعليمي حيث أن: -

1- هناك ارتفاع في مستوى جودة الخدمات التنظيمية

2- هناك ارتفاع في مستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية

3- هناك ارتفاع في جودة الخدمات الطبية المهنية

4- هناك ارتفاع في جودة خدمات الرعاية السلوكية

5- هناك انخفاض في مستوى جودة الخدمات الفندقية

المبحث الثالث:- النتائج والتوصيات

أولاً:- النتائج

توصلت الدراسة إلى مجموعة من استنتاجات ومن أهمها

1:- نتائج البيانات الأولية للمبحوثين

1. أتبتت الدراسة أن أعلى نسبة لمتغير الجنس هي من فئة (الإناث) وتشكل نسبة (75.4%)

2. تؤكد الدراسة أن أعلى نسبة لمتغير العمر عند الفئة (أقل من 30 سنة) ويمثلون نسبة (34.4%)

3. أما أعلى نسبة لمتغير المستوى التعليمي عند جامعي ونسبته (42.6%)
4. وأعلى نسبة لمتغير للمهنة عند (ربت بيت) بنسبة (47.5%)
5. وأعلى نسبة لمتغير مكان السكن في مدينه صبراتة بنسبة (45.9%)
6. وأعلى نسبة لمتغير القسم الباطنية بنسبة (54.1%)

2:- نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1- يوجد هناك ارتفاع في مستوى الخدمات حيث أن

- ج- هناك ارتفاع في مستوى جودة الخدمات التنظيمية
- ح- هناك ارتفاع في مستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية
- خ- هناك ارتفاع في مستوى جودة الخدمات الطبية المهنية
- د- هناك ارتفاع في مستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية
- ذ- هناك انخفاض في مستوى جودة الخدمات الفندقية

ثانيا:- التوصيات

توصي الدراسة بما يلي: -

- 1- الاهتمام بمستوى جودة الخدمات التنظيمية من خلال
 1. استقبال المرضى وتوفير لهم العلاج اللازم بسهولة ويسر
 2. الاهتمام بتنظيم مواعيد الزيارات ووضع الإشارات وترقيم الغرف داخل أقسام المستشفى
- 2- الاهتمام بمستوى جودة خدمات الرعاية التمريضية من خلال
 1. إعطاء للمرضى داخل المستشفى اهتماما كبيرا
 2. جعل الممرضون يحرصون على مساعدة المرضى وتلبية احتياجاتهم
- 3- الاهتمام بمستوى جودة خدمات الرعاية السلوكية من خلال
 1. جعل العاملون في المستشفى يلتزمون بالحفاظ على سرية المعلومات والأسرار الخاصة بالمرضى
 - 4- الحرص على أن يؤدي كل الأطباء والعاملون واجباتهم ومسؤولياتهم اتجاه المرضى بكفاءة عالية
- 5- الاهتمام بمستوى جودة الخدمات الفندقية من خلال
 1. توفير خدمات التبريد والتدفئة والكهرباء والماء داخل الغرف بشكل جيد
 2. جعل أثاث الغرفة مناسب وجيد للاستعمال
 3. تقديم الطعام للمرضى بكميات ونوعيات جيدة
 4. توفير الهدوء والإضاءة والتهوية المناسبة للمرضى

5. العناية الكاملة بنظافة الغرف ودورات المياه في المستشفى

المراجع:

أولاً: الكتب:

العرب، مدحت (2023)، المفاهيم الأساسية في إدارة الخدمات الصحية ، ط : الأولى، تاريخ الزيارة
20.11.2024

<https://www.google.com.ly/books/edition>

ثانياً: رسائل الماجستير:

بن عيشي، عمار (2006)، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب ، دراسة حالة: مؤسسة
صناعة الكوابل الكهربائية ، بسكرة، رسالة ماجستير ، تاريخ الزيارة 12.11.2024

<https://www.noor-book.com>

حرير، حنان، (2021)، تقييم جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية لولاية الوادي-
دراسة ميدانية لعينة من المرضى بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بالولاية، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي
مرباح، ورقلة. تاريخ الزيارة 19.11.2024

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream>

خلود، شبيل، ايناس ، كعال (2022)، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية في الجزائر،
دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية الأمير عبد القادر وادي الزناتي، رسالة ماجستير. تاريخ الزيارة
.19.11.2024

<https://dspace.univ-guelma.dz>

شجاع، دانيا، 2024 ، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية، رسالة ماجستير.
تاريخ الزيارة 19.11.2024.

<https://pedia.svuonline.org/pluginfile.php>

ثالثاً: المجلات العلمية:

الشيخ ، أماني ، علي محسن (2023) ، أثر جودة الخدمات الصحية على ولاء عملاء التأمين الصحي بولاية الجزيرة - السودان، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد 7 ، العدد 3. تاريخ الزيارة 19.11.2024

<https://www.scribd.com/document>

العتيبي ، فوز ، وآخرون (2022)، تقييم الأداء و أثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد 27، المجلد السادس. تاريخ الزيارة 19.11.2024.

[/https://dspace.alquds.edu](https://dspace.alquds.edu)

بودور، سناء ، بولاحة ، ميساء (2021) ،جودة الخدمات الصحية في الجزائر، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقبي ، ولاية قالما، تاريخ الزيارة 12.11.2024

[/https://dspace.univ-guelma.dz](https://dspace.univ-guelma.dz)

بن تريح، بن تريح، معزوزي ، عيسى (2018)، أبعاد جودة الخدمات الصحية و دورها في تحقيق التميز - دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بالأغواط، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الوادي ، الجزائر، المجلد 2 ، العدد 1 ، يونيو 2018. تاريخ الزيارة 12.11.2024

<https://dspace.univ-eloued.dz/server/api/core/bitstreams>

زمورة، نزيهة (2021)، واقع جودة الخدمات الصحية في الجزائر بين الإنجازات والتحديات، امجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 11، العدد 1. تاريخ الزيارة 12.11.2024

<http://dspace.univ-batna.dz/bitstream>

حكيم ، شبوطي، أحلام ، خليفة (2017)، تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات - من طرف متلقي العلاج في بعض مستشفيات ولاية المدية، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12. تاريخ الزيارة 19.11.2024

<http://dspace.univ-batna.dz/handle/123456789/2614>

خليفة ، نوري ، و آخرون (2020)، قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى نالوت المركزي من وجهة نظر المستفيدين منها، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد والتجارة ، زليتن، الجامعة الأسمرية الإسلامية. تاريخ الزيارة 19.11.2024.

<https://journals.asmarya.edu.ly/econ/index.php/epj/article/view/40/28>

محمد، الهلة (2017)، أهمية جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المشرفين عليها من المديرين، دراسة حالة عينة من المستشفيات العامة والعيادات الخاصة بالجزائر، مجلة إضافات إقتصادية، جامعة غرداية - الجزائر، العدد 2. تاريخ الزيارة 19.11.2024

<https://asjp.cerist.dz/en/article/75977>

يوسف، سيفي (2020)، جودة الخدمات الصحية بين المتطلبات والإمكان، مجلة التكامل ، العدد 10 ، ديسمبر 2020. تاريخ الزيارة 19.11.2024

<https://www.scribd.com/document/695802217>