



جامعة بوليتكنك فلسطين

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

دائرة العلوم الإدارية

مشروع تخرج بعنوان

مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة من قبل

المستشفى الأهلي في مدينة الخليل

إعداد

مجد نواجعة

عبد الله طهبوب

المشرفة: أ. دينا القدسي

قدم هذا المشروع استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في تخصص إدارة الأعمال

المعاصرة بكلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

٢٠١٨

الإهداء

إلى من كلله الله بالهبة والوقار ... إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من أحمل اسمه بكل

افتخار

... والدي العزيز ...

إلى ملاكي في الحياة ... إلى معنى الحب والحنان ... إلى بسمة الحياة وسر الوجود

... أمي الحبيبة ...

في صدري تختنق الكلمات ... وفي آلاف العبارات

أمي أبي مني التحية ومن الله السلام

إلى من علمونا حرفاً من ذهب وكلمات من درر وأسمى عبارات العلم

إلى من صاغوا لنا علمهم حروفاً ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة العلم والنجاح

أساتذتنا الكرام ...

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
الفصل الأول - الإطار العام للدراسة		
3-1	المقدمة	1-1
3	مشكلة الدراسة	1-2
4	أسئلة الدراسة	1-3
5	أهداف الدراسة	1-4
5	أهمية الدراسة	1-5
6	حدود الدراسة	1-6
الفصل الثاني - الإطار النظري والدراسات السابقة		
9-7	نبذة عن المستشفى الأهلي	2-1
11-10	مفهوم الرضا	2-2
11	مراحل بناء رضا الزبون	2-3
12	أدوات قياس رضا الزبائن	2-4
13	مفاهيم عامة	2-5
14	خصائص الخدمات العامة	2-6
16	الخدمة في المستشفى	2-7

17	الخصائص المميزة للخدمات الصحية	2-8
18	الإدارة الصحية	2-9
19	خصائص الإدارة الصحية	2-10
19-22	الدراسات السابقة	2-11
الفصل الثالث - طريقة وإجراءات الدراسة		
24	المقدمة	3-1
24	منهج الدراسة	3-2
24	مجتمع الدراسة	3-3
24	عينة الدراسة	3-4
26	أداة الدراسة	3-5
30	خطوات تطبيق الدراسة	3-6
30	المعالجة الإحصائية	3-7
31	مفتاح التصحيح الخماسي	3-8
الفصل الرابع - نتائج الدراسة		
33	السؤال الرئيسي الأول	4-1
34	الأسئلة الفرعية	4-2
36	السؤال الرئيسي الثاني	4-3

42	سؤال الفروق	4-4
الفصل الخامس - النتائج والتوصيات		
46	النتائج	5-1
47	التوصيات	5-2
48-50	المراجع	5-3
فهرس الجداول		
25	خصائص العينة الديمغرافية	3-1
26	معاملات الثبات	3-2
27-29	مصفوفة قيم معاملات الارتباط	3-3
31	مفتاح التصحيح الخماسي	3-4
33	الوسط الحسابي لمدى رضا المرضى عن الخدمات بشكل عام	4-1
34	الوسط الحسابي لمدى رضا المرضى عن خدمات الممرضين والممرضات	4-2
36	الوسط الحسابي لمدى رضا المرضى عن خدمات الكادر الإداري	4-3
38	الوسط الحسابي لمدى رضا المرضى عن خدمات الأطباء	4-4

40	الوسط الحسابي لمدى رضا المرضى عن خدمات عمال النظافة	4-5
42	نتائج الفروق لمتغير الجنس	4-6
43	نتائج الفروق للمستوى التعليمي	4-7
44	الانحراف المعياري للمستوى التعليمي	4-8
53-57	الاستبانة	

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المرضى في المستشفى الأهلي في محافظة الخليل عن كافة الخدمات المقدمة في المستشفى و أثره عليها . و تعرف على أهمية معرفة رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى والتعرف على العوامل التي يجب الاهتمام بها من قبل الإدارة والتي تساعد في زيادة رضا المرضى .

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبانة كأسلوب لجمع البيانات، وزعت على عينة الدراسة العشوائية من مرضى، حيث بلغ حجم عينة الدراسة ١٠٠ مريض بعد جمع البيانات تم تحليلها بالطرق الإحصائية المناسبة وعليه فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك درجة مرتفعة من الرضا عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في محافظة الخليل كما يلي أن مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة في مستشفى الاهلي مرتفع بشكل عام على جميع محاورالدراسة ،و هناك علاقة طردية بين الخدمات المقدمة في مستشفى الاهلي و رضا المرضى بحيث انه كلما زادت الخدمات المقدمة زاد رضا المرضى .

وأوصت الدراسة بعده توصيات كان أبرزها :أن تقوم الهيئة الإدارية بمتابعة الاجراءات الادارية والمالية في المستشفى خوفا من الوقوع في المحسوية والقرابة، أن تقوم إدارة المستشفى بزيادة المرونة في التعامل مع المرضى و أهاليهم لزيادة الرضا، كما يوصى الباحثان زيادة العناية بنظافة من قبل طاقم النظافة .

الفصل الأول

المقدمة

الفصل الأول

1-1: مقدمة الدراسة

تسعى المنظمات هذه الأيام للوصول لأعلى درجات الرضا عند الجمهور والمستهلكين، وذلك بتقديم مستوى عالي من الجودة في السلعة أو الخدمة على حد سواء، "فمن أجل النمو والتطور أصبحت إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا العميل هاجساً ومحور اهتمام المؤسسات الخدمائية، وهي دائمة البحث والتعرف على حاجات وتوقعات العميل، وتقديم خدمة تحقق رضاه وولائه للمؤسسة؛ لخلق ميزة تنافسية وزيادة الربحية" (نور الدين، ٢٠٠٧).

يعد الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية هدفاً عاماً بالنسبة لخطط التنمية الاقتصادية في أي دولة، والذي أسهم في تغيير وجهة النظر إلى المستشفيات من كونها فقط مكاناً يمارس فيه الطبيب اختصاصه إلى نظرة أكثر شمولية تصف الكيفية التي تقدم بها هذه الخدمات الصحية إلى المتعاملين فيها كافة سواء كانوا داخل المستشفى أو خارجها ، وقد أصبح مفهوم الجودة وضبطها من المواضيع الأكثر طرحاً واهتماماً من قبل الباحثين والإداريين والمستهلكين والممولين لهذه الخدمات ، وذلك لأسباب منها الارتفاع والتصاعد المستمر في تكاليف الخدمات الصحية، ونتيجة لهذا الارتفاع المستمر لا بد من الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة بحيث يشعر الزبون أن ما يحصل عليه من خدمات صحية يساوي ما دفعه من سعر مقابل هذه الخدمات ، بالإضافة إلى تنامي وعي الزبائن وأدراكهم لحقوقهم في الحصول على جودة عالية من الخدمات الصحية، بحيث أن هذا الإدراك يؤثر في المفاضلة بين المؤسسات الصحية عند الحاجة إليها(حمود، 2002) .

ولهذا السبب ينبغي لمدير التسويق في المنشأة الخدمية أن يتجه لتقديم الدليل المادي على جودة الخدمة التي تقدمها المنشأة للعملاء كالاهتمام بالمظهر الخارجي للمنشأة، وبنظافة البهو الذي يستقبل فيه العملاء، ومعاملتهم بلطف، وسرعة أداء الخدمة بأسلوب مهني وراقي. (سليمان، 2006).

برزت كثير من المفاهيم الحديثة في عالم المنظمات الصحية العالمية التي تهتم بجودة الخدمة المقدمة للمرضى، وتركز على بيئة العمل الداخلية والخارجية، وبرامج منع العدوى، والسلامة العامة، والتقييم الجيد، وسلامة المختبرات وبنك الدم؛ لتحقيق مستوى عالٍ من رضا المرضى عن الخدمة الصحية المقدمة، فمنذ عقدين ماضيين حاز مفهوم رضا المرضى على اهتمام من قبل البحوث المتعلقة بالخدمات الصحية، وهذا الرضا لا يتحقق إلا عندما تقابل توقعات المريض لمستوى جودة الخدمة الصحية مع ما قدم له فعلاً في المشفى" (الشريف، ٢٠٠٨)

ونلاحظ هنا أن أي عامل من عوامل تحقيق أقصى درجات الجودة المقدمة تركز على العنصر البشري العامل في القطاع الصحي بوصفه حجر الزاوية، سواء شمل أطباء، أم مرضين أم عاملين، لذلك أصبح على عاتق المؤسسات مسؤولية أن تفكر بصورة جدية لتوجيه هذا العنصر بما يحقق الكفاءة والفاعلية فيها؛ لتضمن الميزة التنافسية والربحية.

ويعرف رضا المريض على انه شعور المريض بالراحة والقبول عن مجمل الخدمات التي تلقاها مدة إقامته في المستشفيات، وتشمل الخدمات الطبية والتمريضية. ويعرف رضا الزبون بأنه قناعة الزبون بإشباع حاجاته ورغباته نتيجة استخدامه لمنتجات علامة معينة ودرجة الاستعداد لديه لإعادة التعامل معها في المرة القادمة. كما عرف رضا الزبون بأنه مقياس لدرجة الإشباع المتحققة للزبائن عند استخدامهم منتجات وخدمات المؤسسة (عمار، ٢٠٠٨).

وبسبب حيوية وأهمية موضوع رضا المرضى عن خدمات المستشفيات واستمرار عملها بما يرضى فئة المرضى وجد الباحثين أن ضرورة البحث في مدى رضا المرضى عن خدمات واحد من أكبر المستشفيات الخاصة على مستوى الجنوب الفلسطيني وهو المستشفى الأهلي.

2-1: مشكلة الدراسة:

يعدّ القطاع الصحي من أهم القطاعات الخدماتية داخل أي دولة لكونه يتعامل مع حياة الانسان موتا او بقاء على قيد الحياة بصحة جيدة، لذا فإن تطوير هذا القطاع من أجل الحصول على خدمات طبية ذات جودة عالية يعدّ هدفا استراتيجيا بالنسبة لأي دولة. تنطلق مشكلة البحث من رغبة الباحثين في معرفة مدى رضا المرضى عن الخدمات المستشفى الأهلي كأحد المنشآت الصحية الهامة جدا في محافظة الخليل مما يؤدي إما الى عدم حصول المرضى على قدر من الرعاية الصحية الجيدة بالوقت والمكان والزمان المناسب أو عزوف الكثير من المرضى من العلاج داخل فلسطين والسفر الى الخارج لتلقي العلاج وما يترتب عليه من تكاليف وجهد.

لذلك جاءت هذه الدراسة لتبحث بدرجة رضا المرضى عن خدمات المستشفى الأهلي في الخليل والذي يعد واحدا من أهم المنشآت الصحية الخاصة واكبرها في محافظة الخليل.

3-1: اسئلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية:

1- ما مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل.
من السؤال الرئيسي ينبثق الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى رضا المرضى عن الخدمات الطبية المقدمة من قبل الاطباء؟

2. ما مدى رضا المرضى عن الخدمات التمريضية المقدمة من قبل الممرضين
والممرضات؟

3. ما مدى رضا المرضى عن الخدمات الادارية والمالية المقدمة من قبل الكادر الاداري
في المستشفى؟

4. ما مدى رضا المرضى عن مستوى خدمات النظافة من قبل موظفي البيئة؟

٢- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات والمرضى تعزى لمتغيرات العمر ، الجنس ، المستوى التعليمي.

4-1: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

١. معرفة مدى رضا المرضى عن خدمات المقدمه المستشفى الأهلي في الخليل.
٢. معرفة مدى رضا المرضى عن الخدمات وتقييمها وذلك من وجهة نظر المرضى مما يتيح القائمين على ادارة المستشفى والاستفادة من نتائج هذا الدراسة لتحسين واقع الخدمات.
٣. محاولة تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تسهم في إمكانية تحسين وتطوير واقع الخدمات الصحية في المستشفى.
٤. جعل مستشفى الاهلي على دراية رضا المرضى عن مستوى الخدمات الطبية والادارية والتمريضية والبيئية بالمستشفى.
٥. التعرف على وجود فروقات بدرجة رضا المرضى عن خدمات المستشفى تعزى لمتغيرات العمر ، الجنس ، المستوى التعليمي.

5-1: أهمية الدراسة

١. تتبع أهمية الدراسة من أهمية على مدى رضا المرضى عن جودة الخدمات المقدمة لهم في مستشفى الأهلي لما فيه من مصلحة تعود على المستشفى ككل.
٢. قلة الأبحاث والدراسات الحديثة التي تتناول جودة الخدمات الصحية بالمستشفى الأهلي.
٣. تتبع أهمية الدراسة من دور المستشفيات في تقديم الخدمات الطبية للمرضى ومدى الرضا عن هذه الخدمات.

٤. أهمية القطاع الصحي والدور الذي تلعبه المستشفيات باعتبارها واحدة من القطاعات الخدمائية ذات الأهمية الكبيرة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلدان.
٥. تعرف على أوجه عدم رضا عن الخدمات المختلفة لما لها من أهمية للمستشفى للعمل على حل هذه المشكلات لتعزيز رضا المرضى.

1-6: حدود الدراسة

تقتصر هذه الدراسة على:

١. الحدود الموضوعية: مدى رضا المرضى عن جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الأهلي.
٢. الحدود البشرية: المرضى في المستشفى الأهلي.
٣. الحدود الزمنية: تبحث هذه الدراسة بدرجة رضا مرضى المستشفى الأهلي وذلك خلال العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨م حسب التقويم الجامعي.

الفصل الثاني
الإطار النظري
الدراسات السابقة

الإطار النظري

يلاحظ في الآونة الأخيرة ظهور واسع وملحوظ لمصطلح رضا الزبائن أو رضا العملاء، خاصة في ظل تزايد وزيادة عدد منظمات الأعمال التي تعمل في القطاع ذاته، وخاصة مع اتساع الأسواق الدولية والعالمية، ومع زيادة حجم ومعدل المخرجات السلعية والخدماتية، مما يتطلب من كل منظمة الحفاظ على قائمة عملائها كونهم الجزء الأكثر أهمية، والغاية الأسمى التي تسعى المنظمة لإرضائها إذ أنهم السبب الرئيسي الذي يضمن لهذه المنظمات الاستمرارية والنجاح والقدرة على تحقيق الميزات التنافسية.

يُعد مفهوم رضا الزبون من أبرز المفاهيم التجارية العصرية التي تهدف إلى تلبية حاجات ومتطلبات العملاء، والرد على كافة استفساراتهم، وتأمين متطلباتهم في الوقت المحدد، وحسب الخصائص المطلوبة، وضمن الشروط المحددة، بصورة تضمن استمرار تعاملهم معها، وتحقيق مزيداً من المبيعات، وبالتالي تضمن زيادة الأرباح المادية (السمرائي، ٢٠١٤).

2.1: نبذة عن المستشفى الأهلي

جمعية أصدقاء المريض

تأسست عام ١٩٧٦ ميلادية وهي مؤسسة غير حكومية وغير ربحية وغير مسيّسة، هدفها الإستراتيجي رفع مستوى الخدمات الصحية في محافظة الخليل بشكل خاص وفي فلسطين بشكل عام.

باشرت نشاطها بافتتاح المركز الطبي في وسط مدينة الخليل عام ١٩٧٧ ميلادية الذي شمل عيادات طبية تخصصية ومختبر طبي وقسم للأشعة، ومن ثم افتتحت مركزاً للطوارئ في شارع عين سارة تم إلحاقه بالمستشفى لدى افتتاحه، في تلك الأثناء كانت الجمعية تعمل على إعداد مخططات لبناء مستشفى كبير يلبي احتياجات المحافظة التي هي الأكبر مساحة وعدداً للسكان حيث بُدء ببناء المستشفى الأهلي مطلع العام ١٩٨٨ ميلادية .

تمت المباشرة في بناء المستشفى الأهلي عام ١٩٨٨ ميلادية على مسطحات قدرها (٢٧.٥٠٠) متر مربع وهي حالياً تقارب ٣٠.٠٠٠ متر مربع أثر بناء قسم "أوفيد" للعمليات الجراحية) ليشمل ما مجموعه (٣٠٤) سريراً حال انتهاء المشروع محققاً الهدف الإستراتيجي الذي نشأت الجمعية من أجله.

تم إنجاز هذا المشروع وتجهيزه بأحدث الأجهزة كما وضعت الخطط لتطويره وتشغيله بناءً على احتياجات المجتمع وبهدف تقديم خدمات مميزة يحتاجها المواطن الفلسطيني، اليوم يعمل المستشفى الأهلي بطاقة (٢٥٠) سرير والتي ستصبح (٣٠٤) يمكن رفعها بسهولة إلى (٥٠٠) سرير في حالات الطوارئ، ويعمل في المستشفى الأهلي حالياً (٦٠٠) موظفاً وموظفة في كافة أقسامه.

يتعامل المستشفى مع ما يزيد عن (١٥٠.٠٠٠) مائة وخمسون ألف مريض سنوياً منها ما يزيد عن (٢١.٠٠٠) احدى وعشرون ألف حالة دخول للأقسام المختلفة، ويتبع للمستشفى كلية التمريض والتي يتم فيها تدريس ثلاثة تخصصات حيوية هي (التمريض/ القبالة/ فنيي التخدير).

كما بدء مؤخراً ببرنامج الإقامة في المستشفى بالتعاون مع المجلس الطبي الفلسطيني وبإعتراف المجلس الطبي العربي ومن خلاله يتم منح (٦) تخصصات رئيسية هي (النسائية والتوليد/التخدير/الباطني/ الجراحة العامة/ جراحة العظام/ الأطفال) هذا ويقوم المستشفى بتطبيق برنامج التدريب لطلاب كليات الطب في فلسطين وكذلك برنامج لتدريب طلاب التمريض في المستشفيات والكليات الأخرى.

الأهداف:

١- رفع مستوى الخدمات الصحية في محافظة الخليل خاصة وفي فلسطين عامة.

٢- تأمين الخدمات الطبية التي تفتقر إليها المحافظة.

الرؤية:

تقديم خدمات ذات جودة عالية واقتصادية ضمن مقاييس دولية لتلبية احتياجات وتوقعات المجتمع الفلسطيني

رسالة ومهمة المستشفى:

إيجاد واستحداث وتطوير جميع الخدمات الطبية الرئيسية والفرعية والطبية المساندة في المنطقة

الأقسام الطبية في المستشفى الأهلي:

قسم الجراحة، وقسم الباطني، ووحدة التنظير، والحالات اليومية، وقسم العناية المركزة، وقسم الخداج، وقسم تقنيات الكلى، والعمليات الجراحية والإفافة، والعيادات الخارجية، وقسم الأسنان ، وقسم الأطفال، وقسم الإسعاف والطوارئ، وقسم النسائية التوليد، ووحدة الطب النووي.

الأقسام الإدارية في المستشفى الأهلي:

الأقسام الخدمانية، والإدارة العامة، والقسم المالي، والإستقبال والاستعلامات، والتأمينات، والعلاقات العامة، والعهددة والمستودع، والمشتريات، والملفات الطبية، ودائرة الأمن والحماية، ودائرة الحاسوب، وشؤون الموظفين، والقسم الإداري.

الأقسام الطبية المساعدة:

التمريض، والصيدلانية والمستودع الطبي، والمختبر الطبي وبنك الدم، وقسم الأشعة، وقسم التشريح المرضي، وقسم التعقيم المركزي، وقسم العلاج الطبيعي. (<http://www.ahli.org>)

2-2: مفهوم الرضا

يتمثل مفهوم رضا الزبون في الجهود التي تبذلها مؤسسات الأعمال المختلفة لكسب رضا المستهلكين، من خلال تقديم سلع إنتاجية مادية أو خدمات مهمة حسب المعايير المناسبة لمتطلباتهم واحتياجاتهم، وتحول دون الاستحواذ عليهم من قبل الشركات المنافسة الأخرى، وذلك عن طريق بيع المنتجات بأسعار معقولة ضمن صفات ذات جودة مناسبة، ويتم تقديمها في الأوقات المحددة للتسليم من قبل الطرفين البائع والمشتري ودون أي تأخير (بوعنان، ٢٠٠٧).

يعرف مصطلح رضا العميل على أنه عبارة عن شعوره الشخصي بالسرور الناتج عن المنفعة التي حصل عليها من استخدام المنتج مع التضحيات التي قدمها للحصول عليها (مصطفى، ٢٠١٣).

يعرف رضا العميل على أنه درجة إدراك العميل لمدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتجات التي تلبي حاجاته ورغباته، بالإضافة إلى أنه الشعور الذي يوحي للعميل بالسرور الذي ينتج عندما تكون الخدمة مطابقة لتوقعات الزبون (حوا، ٢٠١٣).

ويعرف الرضا بأنه مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك وتوقعاته، وهو حالة نفسية لما بعد شراء واستهلاك خدمة معينة، يترجم بواسطة شعور عابر مؤقت ناتج عن الفرق بين توقعات العميل والأداء المدرك، ويعتمد بالموازاة مع ذلك على الموقف السابق تجاه نفسي يعبر عن الفرق بين أداء السلعة الخدمة (بوعنان، ٢٠٠٧). نستنتج بأن الرضا عبارة عن شعور حساس أو الخدمة المدركة وتوقعات الزبون، وبذلك يمكن التمييز بين ثلاثة مستويات:

الإداء...توقعات ... عديم الجودة...الزبون غير راضي

الأداء...توقعات... الجودة... الزبون راضي

الأداء ... توقعات... الجودة عالية...زبون راض جدا

وبذلك فإن المستويات العالية من الجودة تخلق نوعاً من الارتباط العاطفي بين الزبون والمؤسسة، وبالتالي يخلق هذا الارتباط الولاء والوفاء للمؤسسة (بوعنان، ٢٠٠٧).

3-2: مراحل بناء رضا الزبون

يتبلور رضا الزبون عبر مراحل ثلاثة رئيسة هي (السمرائي، ٢٠١٤)

١- فهم حاجات الزبائن توجب على المسوقين أن يكونوا على اتصال دائم بالزبائن سواء الحاليين منهم أو المحتملين ليتسنى لهم معرفة العوامل التي تحدد السلوك الشرائي لهؤلاء الزبائن، إذ يعد فهم الزبون والإلمام بحاجاته ورغباته من أكثر الأمور أهمية للمنظمة.

٢- التغذية المرتدة للزبائن: وتتمثل هذه الخطوة بالطرق والأساليب التي يستعملها المسوقين لتعقب آراء الزبائن عن المنظمة لمعرفة مدى تلبيةها لتوقعاتهم، ويمكن للمنظمة القيام بذلك من خلال طريق الاستجابة.

٣- القياس المستمر: وهي الخطوة الأخيرة لتحقيق الرضا تتمثل بقيام المنظمة بإنشاء برنامج خاص لقياس رضا الزبائن الذي يقدم إجراءات لتتبع رضا الزبائن طوال الوقت بدلا من معرفة مدى تحسين أداء المنظمة في وقت معين.

4-2: أدوات قياس رضا الزبائن

اعتمدت منظمات الأعمال المعاصرة على أربعة أدوات لتابعة وقياس درجة رضا العمال وتتمثل (السمرائي، ٢٠١٤)

١- الدراسة المسحية :حيث يتم استخدام الدراسات المسحية بشكل دوري، وطرح أسئلة مختلفة لقياسات حالة تكرار التعامل والتي تتعلق بقياس رضا العميل إذا كان مرتفع أو منخفض.

٢- التسوق الخفي :قيام الشركة أو المنظمة بتعيين أفراد يتصرفون كعمال للقيام بالعمليات من الشركة المعنية وذلك من أجل رفع تقارير للإدارة عن نقاط القوة والضعف التي يمكن ملاحظتها أثناء قيامهم بعملية تقديم الخدمات، وذلك من أجل متابعة الطرق التي يتصرف كادر الموظفين بها مع العملاء.

٣- الاقتراحات والشكاوى :توفر الشركات التسهيلات اللازمة للعمال لاستلام طلباتهم وجمع المعلومات عن شكاوهم ومقترحاتهم، وهذه التسهيلات قد تكون تقليدية أو عن طريق استخدام تقنيات الاتصالات الحديثة.

٤- تحليل فقدان :تضع المنظمات عادة مستويات معينة للجودة عن طريق ربط التنافس مع تلك المستويات أي جعل التنافس أساسا لتحديد تلك المستويات، وان المستوى الملائم للخدمات يعتمد على كيفية استجابة الزبائن للتغيرات التي تحصل في مستويات جودة ما تقدمها الشركات، إذ أن سوء الخدمة قد يؤدي إلى التحول للتعامل مع شركات أخرى، وهذا سيؤدي إلى تغيير نظرة وفكرة العميل لذا فإنه من دون فهم الديناميكيات التنافسية وفهم السلوك الانتقائي للعميل سيكون من الصعب الإجابة على التساؤل الذي يدور حول كيفية وضع المستويات المثلى للجودة، إذ أن التباين في جودة الخدمة المقدمة سينعكس لا محالة على سلوك تحول العميل من منظمة لأخرى.

من الصعب في بعض الأحيان إعطاء تعريف ومفهوم محدد لنشاط أنساني وفكر متعدد الاتجاهات والابعاد، والخدمات لا تبتعد عن هذا المضمون كثيرا، لذلك يمكن إيراد العديد من التعاريف للخدمة، إلا أن كل واحد منها يمكن أن يعطي اتجاها محددًا وأن كانت تشترك في معنى أو أكثر من تلك المفاهيم، وقد اختلفت تعريفات الخدمة باختلاف آراء الكثير من الباحثين والكتاب حيث تم تعريفها: -

١. أنها " تلبية احتياجات ومتطلبات العميل منذ اللحظة الأولى وفي كل الأوقات، وأنها تقديم السلع والخدمات لتلبية احتياجات وتوقعات العملاء بحيث تتوافق معها توافقا متناسقا ومنسجما ". (Dsouza and Gale, 1985)

٢. إما (Lovelock) فإنه يعرف الخدمة بالاعتماد على ما يشتريه الزبون أو العميل في الأساس بغض النظر عما يرافق ذلك الشراء من توابع وملحقات (C. H. Lovelock,) (1991)

٣. أنها " الأداء بالمستوى الي يتوقعه العملاء ". (Foster, 1992)

٤. وقد عرفت أيضا بأنها " المنتج غير المادي الي يحتوي في مضمونه على عمل وأداء لا يمكن امتلاكه ماديا ". (Lancaster, et.al, 2001)

٥. وعرفت " جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى المستهلك مقابل ثمن ودون أن يتضمن تقديمها أي خطأ ". (Christopher, et.al, 2001)

٦. يقول (Greenrooms) أن الخدمة هي عبارة عن "أشياء مدركة بالحواس وقابله للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معينة مختصة بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسة خدمية". (C. Greenrooms, 2001)

٧. "أي فعل أو أداء يمكن أن يحققه طرف ما إلى طرف آخر ويكون جوهره غير ملموس، ولا ينتج عنه أي تملك وأن إنتاجه قد يكون مرتبطاً بإنتاج مادي أو قد لا يكون". (Kotler and Armstrong, 2006)

٨. يرى (Stanton) بأن الخدمة هي "النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى. أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية" (Stanton, W. J., 2006)

من التعريفات السابقة للخدمة يمكن ان نستنتج الآتي: -

١. ربط الأداء مع التوقعات (Expectations) أي توقعات العميل للخدمة.
٢. تكون الخدمة في الغالب غير ملموسة (Intangibility)
٣. قد ترتبط بمنتج مادي ملموس Product Physical Tangible.
٤. لا يمكن تملك الخدمة Lack Of Owner Ship
٥. الخدمة تدرك بالحواس من خلال المنفعة Percept through utility.

2-6 : خصائص الخدمات العامة

تتميز الخدمات العامة بخصائص رئيسية تجعلها متميزة عن السلعة والتي يمكن تحديدها بالآتي: -

(Kotler, 2003)

١. اللاملموسية Intangibility

وتعني من غير الممكن اختبارها، مشاهدتها، لمسها، سماعها ... قبل أن تتم عملية شراؤها، وخصوصاً لذلك الشخص الي لا يمتلك تجربة سابقة في الخدمة المقصودة.

٢. التلازم Inseparability

ترتبط الخدمة عموماً بعملية الاستهلاك المباشر لها، أي أن المنتج يمكن أن يمر بمراحل التصنيع والخزن والبيع ثم يتم استهلاكه في مرحلة أخيرة. بينما الخدمة تمثل حالة استهلاك مرتبطة مع وقت أنتاجها أنها تنتج وتباع للاستهلاك أو الانتفاع منها في الوقت ذاته.

٣. التباين Heterogeneity

يكون من الصعب في بعض الأحيان المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات (Output Standard) بذات الخدمة المقدمة للمستهلك، ولعل ذلك يعود إلى المحددات المؤثرة في مدخلات إنتاج الخدمة ممثلة بالمواد، التوقيت، السرعة، الأدوات المستخدمة.

٤. الهلاك Perishability

وهي أن الخدمة لا يمكن تخزينها والاحتفاظ بها لحقبة من الزمن، وأنها لا تتجاوز زمنياً الطلب المتحقق عليها وخصوصاً إذا كان الطلب متقلباً.

٥. عدم التملك Lack Of Ownership

نعني بذلك أن الخدمة يمكن الانتفاع منها ولا يمكن التمتع بحق امتلاكها عند الحصول عليها.

7-2: الخدمة في المستشفى

تُعرف الخدمة في المستشفى على انها العلاج المقدم للمريض سواء كان تشخيصيا أو إرشاديا أو تدخلا طبيا ينتج عنه رضا أو قبول وانتفاع من قبل المرضى وبما يؤول لأن يكون بحالة صحية أفضل. وهذا التعريف يمكن أن يشير في مضمونه الى ثلاثة إبعاد للخدمة المقدمة في المستشفى وهي (البكري، ٢٠٠٥):

١. الصفة المميزة للخدمة Service Attributes

وترتبط أساسا بجوهر الخدمة الصحية المقدمة ذاتها والتي تتكون من عدة إجراءات مختلفة تشخيصية وعلاجية.

٢. المنافع المرجوة من الخدمة Service Benefits

وتتمثل بالعناصر المختلفة التي يحصل عليها المريض أو غيره من المرضى للمستشفى مقابل احتياجاتهم الصحية، والتي يطلق عليها في بعض الحالات بحزمة الرضا Bundle of Satisfaction المتحقق للزبون والمتضمنة الإدراك الحقيقي لكفاءة العمل المؤدى بشكله الملموس وغير الملموس وما يؤدي الى شعوره بالاطمئنان لذلك العمل المؤدى.

٣. الخدمات الساندة Service Supports

وتتمثل بكافة العناصر المضافة التي يقدمها المستشفى الى جوهر الخدمة الصحية المقدمة للمرضى، وتتضمن نظام حجز المواعيد، مكان الاستقبال للمرضى، خدمات الاتصال التليفونية، التنسيق مع المستشفيات الأخرى والمنظمات الاجتماعية الانسانية وغيرها.

من تعريف الخدمة في المستشفى نستنتج الآتي: -
الخدمة في المستشفى هي علاج تشخيصي أو إرشاد أو تداخل طبي ينتج عنه رضا المريض.

2-8 : الخصائص المميزة للخدمات الصحية The Health Services Characteristics

تتجسد الخصائص المميزة للخدمة الصحية المقدمة من قبل المستشفى الى خصوصية تلك الخدمات، وبالتالي انعكاس ذلك على الأسلوب والعمل الإداري الذي يمكن أن تقدم به الخدمة للجمهور. ويمكن تحديد هذه الخصائص بالآتي: - (البكري، ٢٠٠٤)

١. تتميز خدمات المستشفى بكونها عامة للجمهور، وتسعى من تقديمها الى تحقيق منفعة عامة ولمختلف الجهات والأطراف المستفيدة منها سواء كانوا أفراد أو منظمات أو هيئات.
٢. الخدمة الطبية المقدمة تتميز بكونها على درجة عالية من الجودة لأنها مرتبطة بحياة الإنسان وشفائه.
٣. تؤثر القوانين والأنظمة الحكومية على عمل المؤسسات الصحية عامة والمستشفيات خاصة، وعلى وجه التحديد إذا كانت تابعة للدولة أو للقطاع الخاص، وذلك فيما يتعلق بتحديد منهج عملها والخدمات الطبية التي تقدمها.
٤. في منظمات الأعمال عموماً تكون قوة اتخاذ القرار بيد شخص واحد أو مجموعة أشخاص يمثلون قمة الإدارة. بينما المنظمات الصحية (المستشفى) تكون قوة القرار موزعة الى حد ما بين الإدارة ومجموعة الأطباء.

٥. وجوب الاتصال المباشر بين المستشفى والمستفيد من الخدمة الصحية إي أن الخدمة الصحية لا يمكن تقديمها في الغالب إلا بحضور المريض نفسه للفحص والتشخيص والعلاج وإجراء التحاليل.
٦. نظراً لكون الخدمة الصحية مرتبطة بالإنسان وهو أعلى شيء، فإنه يكون من الصعوبة في كثير من الأحيان على إدارات المستشفيات أن تعتمد المعايير نفسها والمفاهيم الاقتصادية التي تطب في خدمات أخرى على عملها.
٧. نظراً لتذبذب الطلب على الخدمة الصحية في ساعات اليوم أو الأسبوع أو الموسم، فإن الأمر يستوجب تقديم الخدمة الصحية لطالبيها، لأنه لا يمكن الاعتذار عن تقديمها لمن يحتاجها.

9-2 : الإدارة الصحية

الإدارة الصحية "هي تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وتنسيق الموارد والجراءات والطرق التي بواسطتها يتم تلبية الحاجات والطلب على خدمات الرعاية الصحية والطبية وتوفير البيئة الصحية وذلك من خلال تقديم خدمات الرعاية الصحية للمستهلكين كأفراد وجماعات وللمجتمع ككل.

تعتبر فرعاً متخصصاً من العلوم الإدارية والصحية المتميزة وهي علم تطبيقي اجتماعي ، يضم مزيج من علوم ادارة الاعمال والإدارة العامة والعلوم الطبية والصحة العامة والوبائيات والسياسات الصحية وعلم الأنظمة الصحية وعلوم اخرى متخصصة في الادارة الصحية كالبحوث الصحية او انظمة البحوث العلمية والتخطيط الصحي والثقافة الصحية وتقييم البرامج الصحية (البكري، ٢٠٠٥).

ان الإدارة الصحية شأنها شأن الإدارة في المؤسسات الأخرى تقوم بتحديد الأهداف وتنسيق نشاطات القوى العاملة الإدارية والمهنية والطبية من أجل تحقيق الأهداف المرجوة والمتوقعة في المؤسسة الصحية.

10-2: خصائص الإدارة الصحية

١. الطبيعة الفردية للخدمة الصحية بمعنى انه لا بد من تكييفها وتخطيطها وتقديمها وفقا لحاجه كل فرد على حده.
٢. ان الطبيعة الشخصية والفردية للخدمة الصحية تجعل العمل اليومي للمؤسسة الصحية مختلف ومتشعب اضافة إلى أن الجزء الأعظم من العمل في المؤسسة الصحية يتم بواسطة الإنسان وليس الإله.
٣. الدرجة العالية من التمكن والتخصص في القطاع الصحي.
٤. تعدد المؤسسات الصحية والجهات التي تقدم خدمات الرعاية الصحية داخل البلد الواحد حيث تتراوح هذه المؤسسات من مؤسسات الرعاية الصحية كالمراكز الصغيرة الى مستشفيات ومراكز طبيه كبيره.
٥. إن الطلب على الخدمة الصحية والحاجة لها يزداد بزيادة درجة التطور الحضاري فكلما زادت درجة التحضر والتقدم زاد الطلب على الخدمة الصحية (البكري، ٢٠٠٥).

11-2: الدراسات السابقة

١. دراسة الفراج (٢٠٠٩)

هدفت دراسة الفراج التعرف على مستوى الرضا عن الخدمات الطبية التي تقدمها مستشفيات التعليم العالي في سوريا من خلال تكوين مقياس يساعد في قياس فاعلية الخدمات الطبية وتقييم جودتها وذلك من وجهة نظر المرضى مما يتيح للقائمين على إدارة هذه المستشفيات الاستفادة من نتائج هذا القياس لتحسين واقع خدماتها وتحقيق التعاون بين المستفيدين والمعنيين بتقديم هذه الخدمة، وتوصلت الدراسة الى انه يمكن استخدام النموذج

المقترح لقياس مستوى الرضا في مستشفيات التعليم العالي في سوريا مما يعد الخطوة الاولى

في طريق الاستراتيجية جودة الخدمات الصحية.

٢. دراسة الشريف (2008, Al Sharif):

حول رضا المرضى عن الخدمات في المشافي ، تم تنفيذ هذه الدراسة في مشافي نابلس الحكومية والخاصة في الضفة الغربية، وصمم البحث بطريقة (cross-sectional study), من اجل قياس مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة لهم ، واعتمد القياس على عوامل مثل خدمات غرف المرضى والنواحي الفنية والذاتية لمقدمي الخدمة، وسهولة تواجدها وتوافرها للمريض ، وتم جمع بيانات الدراسة بمقابلة وتوزيع استبانة على 365 مريض ما بين مقيم وزائر للمشفى، باستخدام معاينة عشوائية بسيطة، وتحليلها باستخدام برامج المعالجة الإحصائية، وكانت أهم نتائجها أن المرضى في المشافي الخاصة أكثر رضا من أولئك في الحكومي، واختلفت أيضاً نتائج الدراسة حول السن والدخل ودرجة المرض من ذوي أمراض بسيطة أو أمراض شديدة مثلاً.

٣. دراسته النعساني (٢٠٠٧)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدركات العملاء لجودة الخدمات الصحية وأثرها في

رضاهم وتطبيق ذلك في المشافي الجامعية السورية لمعرفة اي من ابعاد الجودة الصحية تحقق

أكبر قدر ممكن من رضا المريض بالتركيز عليها وتفعيلها سعياً لتحقيق اعلى رضا ممكن

ولتحسين واقع الخدمة الطبية في المشافي السورية، وتوصلت الدراسة ان النموذج الأمثل الذي

يحقق اقصى رضا ممكن للمريض هو مزيج من ثلاثة ابعاد هي جوهر الخدمة ومصادقية

الخدمة والتعاطف.

٤. دراسة الحسين وأبو الرب (Al Husband, Abu Aruba ، 2009):

هدفت هذا الدراسة لتقييم مستوى رضا المرضى عن الرعاية التمريضية المقدمة لهم وتحديد الجوانب المهمة التي تعزز الرضا عندهم، وتم تطبيقها وفقا لعدة متغيرات ديموغرافية خاصة بالمرضى وأظهرت ان رضا المرضى عن الرعاية التمريضية كان معتدلا، وانه لا علاقة للتعليم بمستوى الرضا عن الخدمة.

٥. دراسة (Ghose and Ashish 2011)

هدفت الدراسة إلى معرفة وجهات نظر المرضى في عملية القبول في المستشفى، وخدمة الصيدلية، وخدمات الفواتير، والنظافة، وخدمة التمريض، ورعاية الطبيب. واستخدمت الدراسة واستخدمت الدراسة الجداول المتقاطعة لفحص المتغيرات، بالإضافة إلى استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن رضا المرضى يتأثر بشكل كبير بعملية الاستقبال في المستشفى، وخدمة الصيدلية، وخدمة التمريض، ورعاية الطبيب، وكشفت النتائج أن رضا المرضى عن خدمات المستشفى لم يتأثر بالتأهيل، ومدة الإقامة في المستشفى والنظافة.

٦. دراسة (Patient Satisfaction: A Comparative study Taller, 2011)

هدفت الدراسة إلى أن العوامل التالية تؤثر على رضا المريض عن الخدمات الصحية المقدمة له في المستشفيات، سرعة الاستجابة وتعني تقديم الخدمة الصحية في أسرع وقت عند حاجة المريض إليها بإتقان ودقة، سلوك العاملين بالمستشفى وتعني امتلاك الكوادر العاملة في المستشفى اللباقة والتعامل اللائق واحترام للمريض ،المظهر المادي للمستشفى من حيث المعدات والاجهزة ،الاهتمام ويعني أن يبدي العاملون التعاطف والتفهم للمرضى كل على حدى

،كما توصلت الدراسة إلى أن المريض يتوقع من خلال اقامته في المستشفى ثلاث أمور رئيسية في الخدمة المقدمة له وهي العلاج والراحة والرعاية .

٧. دراسة (Simon , 2007)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأبعاد التي يجب ان تؤخذ بعين الاعتبار عند قياس رضا المرضى وهي إمكانية توضيح الخدمات المشكوك بتقديمها للمرضى والمعرفة الحقيقية بحقوق المرضى وواجباتهم، مشاركة اسرة المريض فيتكون ادراكه عن مستوى الخدمات الطبية الاتصالات المستمرة مع المريض بعد خروجه من المستشفى، درجة فهم واستيعاب المريض للمعلومات ومشاركة المرضى في عمليات التحسين المستمر في واقع الخدمات الصحية.

٨. دراسة (Birring ,Jason، 2010):

سجلت هذه الدراسة بأنها دليل لتطوير نوعية الرعاية لزيادة رضا المرضى في المستشفيات، هدف الباحث في هذه الدراسة لمعرفة مفهوم الرضا لدى المرضى في مشافي بريطانيا بأسلوب دراسة نوعية للإجابة عن أسئلة تمثلت في ماهية العناصر التي تتضمنها الخدمات، والعلاجات التي يقدمها المشفى، والتي تساهم في الرضا أو عدمه.

الفصل الثالث

طريقة إجراءات الدراسة

الفصل الثالث

طريقة وإجراءات الدراسة

مقدمة:

يتناول هذا الفصل وصفاً كاملاً ومفصلاً لطريقة وإجراءات الدراسة التي قام بها الباحثان لتنفيذ هذه الدراسة وشمل وصف منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق الأداة، ثبات الأداة، إجراءات الدراسة، والتحليل الإحصائي.

منهج الدراسة:

استخدم الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المرضى للمستشفى الأهلي.

عينة الدراسة:

تكونت العينة من (100) من المرضى في المستشفى الأهلي تم اختيارهم بعينة الصدفة، والجدول رقم (1-3) يبين خصائص العينة الديموغرافية:

جدول رقم (٣-١): خصائص العينة الديمغرافية

المتغيرات	البدائل	العدد	النسب المئوية %
الجنس	ذكر	60	60.0
	أنثى	40	40.0
	المجموع	100	100.0
المستوى التعليمي	ما دون الثانوية	5	5.0
	ثانوية عامة	22	22.0
	بكالوريوس	56	56.0
	دراسات عليا	17	17.0
	المجموع	100	100.0

أداة الدراسة:

استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لدراسة مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي والتي تكونت من (٤٢) فقرة، وكانت الإجابات تتدرج على النحو التالي: (موافق جدا=٥) ، (موافق =٤) ، (محايد=٣) ، (معارض=٢) ، (معارض جدا=١) على المقياس الخماسي.

ثبات الأداة

لقياس ثبات أداة الدراسة تم قياس ثبات الاتساق الداخلي لإجابات المبحوثين على فقرات أداة الدراسة باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا على عينة الدراسة وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (2-3): معاملات الثبات

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الدرجة الكلية لمدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي	٤٢	٠.٩١

كما يتضح من الجدول السابق بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (٠.٩١)، مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إنتاج ٩١% من النتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث واستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وهذه القيمة اعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة والأهداف التي وضعت هذه المجالات وفقراتها من أجلها.

صدق الأداة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص، والذين أبدوا بعض الملاحظات والآراء حول مدى صلاحية المقياس في دراسة مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي، وقد أشاروا إلى صلاحية فقراته وملائمته لهذا الغرض، وبعد مراجعة الملاحظات مع مشرفة الدراسة تم اخراج أداة الدراسة بصورتها النهائية.

كما تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان مع الدرجة الكلية لأداة الدراسة،
والجدول التالي يوضح قيم معاملات الارتباط.

جدول رقم (3-3)

مصفوفة قيم معاملات الارتباط

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.١	0.37	0.00
.٢	0.47	0.00
.٣	0.42	0.00
.٤	0.40	0.00
.٥	0.39	0.00
.٦	0.50	0.00
.٧	0.47	0.00
.٨	0.46	0.00
.٩	0.53	0.00
.١٠	0.40	0.00
.١١	0.58	0.00
.١٢	0.63	0.00

0.00	0.59	.۱۳
0.00	0.61	.۱۴
0.00	0.50	.۱۵
0.00	0.59	.۱۶
0.00	0.46	.۱۷
0.00	0.51	.۱۸
0.00	0.46	.۱۹
0.00	0.61	.۲۰
0.00	0.53	.۲۱
0.00	0.35	.۲۲
0.00	0.44	.۲۳
0.00	0.58	.۲۴
0.00	0.39	.۲۵
0.00	0.40	.۲۶
0.00	0.55	.۲۷
0.00	0.51	.۲۸
0.00	0.43	.۲۹
0.00	0.49	.۳۰

0.00	0.41	.٣١
0.00	0.46	.٣٢
0.03	0.22	.٣٣
0.00	0.53	.٣٤
0.00	0.49	.٣٥
0.00	0.44	.٣٦
0.00	0.41	.٣٧
0.00	0.37	.٣٨
0.00	0.34	.٣٩
0.00	0.35	.٤٠
0.00	0.30	.٤١
0.00	0.34	.٤٢

وبالاحظ من الجدول السابق انخفاض مستويات الدلالة مقابل جميع فقرات أداة الدراسة، وبالتالي يدل ذلك على ارتفاع قيم معاملات الارتباط بمستويات دالة إحصائية بين هذه الفقرات والدرجة الكلية لها، مما يدل على ارتفاع صدق أداة الدراسة المستخدمة في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها.

خطوات تطبيق الدراسة:

١. بعد التأكد من صدق أداة الدراسة قام الباحثان بطبع وتوزيع (١٠٠) استبانة على مجموعة من المرضى للمستشفى الأهلي.
٢. قام المبحوثون بتعبئة الاستبيان بما هو مطلوب منهم وبعد ذلك قام الباحثان بجمعها منهم وقد بلغت الاستبيانات المسترجعة (١٠٠) استبيان.
٣. قام الباحثان بإدخال البيانات لتحليل النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

متغيرات الدراسة

المتغيرات الرئيسية: (الجنس، المستوى التعليمي، العمر).

المتغيرات التابعة: استجابات المبحوثين نحو مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي.

المعالجة الإحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحثان بمراجعتها تمهيدا لإدخالها إلى الحاسوب وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقام معينة أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، وكانت الإجابات تتدرج على النحو التالي: (موافق جدا=٥) ، (موافق =٤) ، (محايد=٣) ، (معارض=٢) ، (معارض جدا=١) بحيث كلما زادت الدرجة زادت درجة استجابات المبحوثين نحو مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي.

وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية، وتم الإجابة على أسئلة الدراسة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبارات العينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي، وتم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لفحص ثبات أداة الدراسة ومعاملات الارتباط بيرسون لفحص صدق أداة الدراسة، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

مفتاح التصحيح الخماسي

بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاماً تمثل أوزاناً لاتجاهاتهم من (١ _ ٥) ، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي ١ من أعلى قيمة وهي $٥ = ٤$ وهو ما يسمى المدى، ثم تم قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو ٥ ليصبح الناتج $٤/٥ = ٠.٨$ ، وبالتالي نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداء من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد مستوى وشدة الاستجابة بالاعتماد على الوسط الحسابي، والجدول رقم (3-4) يوضح ذلك:

جدول رقم (3-4): مفتاح التصحيح الخماسي

المستوى	الوسط الحسابي
منخفضة جداً	أقل من ١.٨
منخفضة	من ١.٨ _ أقل من ٢.٦
متوسطة	من ٢.٦ _ أقل من ٣.٤
مرتفعة	من ٣.٤ _ أقل من ٤.٢
مرتفعة جداً	من ٤.٢ فأكثر

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

الفصل الرابع

يسعى هذا الفصل لمنافسة نتائج الدراسة وفق اسئلة الدراسة المعدة مسبقاً حيث سيتم عرض السؤال والتحليل الاحصائي الخاص به والتعليق على النتائج.

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي: ما مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل؟

الجدول التالي يوضح الوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري الكلي للدرجة الكلية لمدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل ومنطقة الجنوب عامة.

جدول (1-4): الوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري الكلي للدرجة الكلية لمدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل ومنطقة الجنوب عامة.

المستوى	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل ومنطقة الجنوب عامة
مرتفعة	0.50	3.60	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول السابق بأن الدرجة الكلية لرضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل ومنطقة الجنوب عامة مرتفعة بوسط حسابي (3.60).

وتعتبر هذه النتيجة امراً جيداً للمستشفى إذ يعبر عن رضا المرضى بشكل عام عن خدمات المستشفى ولمعرفة النتائج التفصيلية للدراسة سيتم التطرق لأسئلة الدراسة الفرعية.

الأسئلة الفرعية:

السؤال الأول: ما مدى رضا المرضى عن الخدمات التمريضية المقدمة من قبل الممرضين والممرضات؟

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بهذا السؤال.

جدول (2-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بمدى رضا المرضى عن الخدمات التمريضية المقدمة من قبل الممرضين والممرضات.

الرقم	مدى رضا المرضى عن الخدمات التمريضية المقدمة من قبل الممرضين والممرضات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١.	هناك سرعة في استقبال الحالة من قبل طاقم التمريض	4.22	1.06	مرتفعة جدا
٢.	يوجد عدد كافي من الممرضين في المستشفى	4.03	0.97	مرتفعة
٣.	يقوم طاقم التمريض بالاستماع الى المرضى	4.03	1.02	مرتفعة
٤.	هناك استجابة وتعاون من قبل طاقم التمريض	3.97	0.95	مرتفعة
٥.	يتعامل الممرضين مع المرضى بشكل جيد	3.96	0.95	مرتفعة
٦.	يتعامل طاقم التمريض بصورة اخلاقية مع المرضى	3.93	1.00	مرتفعة
٧.	يتابع الممرض/ة حالة المريض بشكل مستمر	3.79	1.07	مرتفعة
٨.	يقدم طاقم التمريض الخدمة بدون تدمير	3.78	1.02	مرتفعة

مرتفعة	1.11	3.73	هناك سرعة في تجاوب الطاقم التمريضي في تنفيذ اوامر الطبيب	٩.
مرتفعة	1.05	3.72	يقوم طاقم التمريض بالتعامل مع مشكلات مرضى بشكل جدي	١٠.
مرتفعة	0.74	3.92	الدرجة الكلية	

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس مدى رضا المرضى عن الخدمات التمريضية المقدمة من قبل الممرضين والممرضات مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣.٩٢) مما يدل على أن درجة مدى رضا المرضى عن الخدمات التمريضية المقدمة من قبل الممرضين والممرضات مرتفعة.

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (هناك سرعة في استقبال الحالة من قبل طاقم التمريض) بمتوسط حسابي مقداره (٤.٢٢)، تلتها الفقرة (يوجد عدد كافي من الممرضين في المستشفى) بمتوسط حسابي مقداره (٤.٠٣)، الفقرة (يقوم طاقم التمريض بالاستماع الى المرضى) بمتوسط حسابي مقداره (٤.٠٣).

وهذه النتيجة تدل على أن الطاقم التمريضي في المستشفى الأهلي يؤدي عمله بشكل جيد وبراغي احتياجات ومتطلبات المرضى بالمستشفى.

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (يقوم طاقم التمريض بالتعامل مع مشكلات مرضى بشكل جدي) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٧٢)، ومع ذلك فإن المتوسط الحسابي يشير إلى درجة مرتفعة في تقييم هذا البند.

السؤال الثاني: ما مدى رضا المرضى عن الخدمات الادارية والمالية المقدمة من قبل الكادر الاداري في المستشفى؟

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بهذا السؤال.

جدول (3-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بمدى رضا المرضى عن الخدمات الادارية والمالية المقدمة من قبل الكادر الاداري في المستشفى.

الرقم	مدى رضا المرضى عن الخدمات الادارية والمالية المقدمة من قبل الكادر الاداري في المستشفى	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١.	يتوفر طاقم إداري في المستشفى على مدار 24 ساعة	3.50	1.20	مرتفعة
٢.	هناك استجابة عالية للطاقم الاداري في متابعة قضايا المرضى	3.48	1.13	مرتفعة
٣.	يلتزم الطاقم الإداري بقوانين المستشفى	3.48	1.13	مرتفعة
٤.	يتعامل الطاقم الاداري مع المرضى بشكل لائق واخلاق عالية	3.48	1.16	مرتفعة
٥.	هناك تعاون للطاقم الاداري مع المرضى	3.46	1.36	مرتفعة
٦.	يوجد سرعة في تجاوب الطاقم الاداري مع قضايا المرضى	3.38	1.11	متوسطة
٧.	ينفهم الطاقم الإداري أوضاع المرضى المالية	3.26	1.18	متوسطة

متوسطة	1.21	3.26	يتعاون الطاقم الإداري مع القضايا والأمور والإجراءات الإدارية التي يقوم بها المرضى	.٨
متوسطة	1.25	3.23	يوفر الطاقم الإداري الخدمات المناسبة التي تناسب المرضى	.٩
متوسطة	1.22	3.22	يقدم الطاقم الإداري الخدمات بشكل مرن مع المرضى	.١٠
متوسطة	1.18	3.10	يتعامل الطاقم الإداري مع مراجعي المستشفى بعيدا عن المحسوبة	.١١
متوسطة	0.93	3.35	الدرجة الكلية	

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس مدى رضا المرضى عن الخدمات الإدارية و المالية المقدمة من قبل الكادر الإداري في المستشفى مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣.٣٥) والانحراف المعياري الكلي مقداره (٠.٩٣)، مما يدل على أن درجة مدى رضا المرضى عن الخدمات الإدارية و المالية المقدمة من قبل الكادر الإداري في المستشفى متوسطة.

ورببت فقرات الأداة ترتيبا تنازليا حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (يتوفر طاقم إداري في المستشفى على مدار ٢٤ ساعة) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٥)، الفقرة (هناك استجابة عالية للطاقم الإداري في متابعة قضايا المرضى) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٨)، الفقرة (يلتزم الطاقم الإداري بقوانين المستشفى) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٨).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (يتعامل الطاقم الإداري مع مراجعي المستشفى بعيدا عن المحسوبة) بمتوسط حسابي مقداره (٣.١).

وتشير هذه النتيجة إلى أهمية أن يركز المستشفى الأهلي بشكل أفضل على تحسين الخدمات المالية والإدارية لرفع درجة رضا المرضى عن هذه الخدمات، ولتحسين رضا المرضى عن الخدمات الإدارية والمالية وضرورة وضع إجراءات وقوانين تحد من اللجوء للمحسوبة في معاملة المرضى بالمستشفى .

السؤال الثالث: ما مدى رضا المرضى عن الخدمات الطبية المقدمة من قبل الاطباء؟

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بهذا السؤال .

جدول (4-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بمدى رضا المرضى عن الخدمات الطبية المقدمة من قبل الاطباء.

الرقم	مدى رضا المرضى عن الخدمات الطبية المقدمة من قبل الاطباء	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١.	يستقبل الاطباء المريض بشكل جيد	4.01	1.11	مرتفعة
٢.	هناك سرعة في معاينة الطبيب للمريض	3.79	0.88	مرتفعة
٣.	يقوم الطبيب بالتعامل مع مشكلات المرضى بشكل جدي وسريع	3.78	0.93	مرتفعة
٤.	ينسجم الطبيب بشكل مرن مع المرضى	3.74	0.86	مرتفعة
٥.	يتوفر طبيب/ة مقيم/ة بشكل دائم	3.73	0.95	مرتفعة
٦.	هنالك اخلاقيات عالية في التعامل من قبل الاطباء	3.73	1.08	مرتفعة
٧.	طريقة المعاملة والاستقبال من قبل الاطباء جيدة	3.70	0.92	مرتفعة

مرتفعة	1.01	3.69	يقوم الأطباء بالاستماع والاهتمام فيما يدلّيه المرضى	٨.
مرتفعة	0.98	3.68	هناك تجاوب سريع من قبل الطبيب للرد على استفساراتك	٩.
مرتفعة	1.06	3.66	انا راض عن العلاج الطبي المقدم من قبل الاطباء بالمستشفى	١٠.
مرتفعة	1.06	3.58	يعامل الطبيب مرضاه بشكل متساوي	١١.
مرتفعة	1.18	3.40	يتابع الطبيب/ة المريض حتى بعد خروجه من المستشفى	١٢.
مرتفعة	0.63	3.71	الدرجة الكلية	

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس مدى رضا المرضى عن الخدمات الطبية المقدمة من قبل الاطباء مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣.٧١)، مما يدل على أن درجة مدى رضا المرضى عن الخدمات الطبية المقدمة من قبل الاطباء مرتفعة.

ورببت فقرات الأداة ترتيبا تنازليا حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (يستقبل الاطباء المريض بشكل جيد) بمتوسط حسابي مقداره (٤.٠١)، الفقرة (هناك سرعة في معاينة الطبيب للمريض) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٧٩)، الفقرة (يقوم الطبيب بالتعامل مع مشكلات المرضى بشكل جدي وسريع) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٧٨).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (يتابع الطبيب/ة المريض حتى بعد خروجه من المستشفى) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤).

وهذه النتيجة تدل على أن طاقم الأطباء في المستشفى الأهلي يؤدي عمله بشكل جيد ويراعي متطلبات واحتياجات المرضى بالمستشفى.

السؤال الرابع: ما مدى رضا المرضى عن مستوى خدمات النظافة من قبل موظفي البيئة؟

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بهذا السؤال.

جدول (4-5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بمدى رضا المرضى عن مستوى خدمات النظافة من قبل موظفي البيئة.

الرقم	مدى رضا المرضى عن مستوى خدمات النظافة من قبل موظفي البيئة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١.	هناك رضا عن النظافة بشكل عام فيما يتعلق (نظافة الأسرة / الأرضيات / دورات المياه)	3.56	1.07	مرتفعة
٢.	خدمات التعقيم بشكل عام موجودة وملحوظة بشكل كافٍ	3.53	1.10	مرتفعة
٣.	يتواجد عدد كافي من عمال النظافة على مدار الساعة	3.48	0.98	مرتفعة
٤.	غرف المستشفى نظيفة	3.40	1.13	مرتفعة
٥.	يتم تنظيف الغرفة بشكل دوري وفي اوقات محددة	3.40	1.23	مرتفعة
٦.	هناك استجابة وتعاون لعمال النظافة في تلبية احتياجاتك	3.39	1.05	متوسطة
٧.	سلوك عامل النظافة ومظهره العام جيدة	3.34	1.10	متوسطة
٨.	طريقة المعاملة من قبل عمال النظافة جيدة	3.34	1.14	متوسطة
٩.	هناك مستوى عالي للخدمة من قبل عمال النظافة	3.33	1.42	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.42	0.81	مرتفعة

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس مدى رضا المرضى عن مستوى خدمات النظافة من قبل موظفي البيئة مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣.٤٢)، مما يدل على أن درجة مدى رضا المرضى عن مستوى خدمات النظافة من قبل موظفي البيئة مرتفعة.

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (هناك رضا عن النظافة بشكل عام فيما يتعلق (نظافة الأسرة / الأرضيات / دورات المياه)) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٥٦)، الفقرة (خدمات التعقيم بشكل عام موجودة وملحوظة بشكل كافٍ) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٥٣)، الفقرة (يتواجد عدد كافي من عمال النظافة على مدار الساعة) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٨).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (هناك مستوى عالي للخدمة من قبل عمال النظافة) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٣٣).

وتشير هذه النتيجة إلى أهمية أن يركز المستشفى الأهلي بشكل أفضل على تحسين خدمات النظافة لرفع درجة رضا المرضى عن هذه الخدمات، وهناك بعض البنود بحاجة للتحسين فيما يتعلق بخدمات النظافة خاصة ما يتعلق بطريقة معاملة كادر النظافة للمرضى وسلوكه ومظهره العام وسرعة الاستجابة لمتطلبات المرضى.

السؤال الرئيسي الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المرضى تعزى لمتغيرات الجنس والمستوى التعليمي؟

الأسئلة الفرعية:

السؤال الأول: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المرضى نحو مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل ومنطقة الجنوب عامة تعزى لمتغير الجنس؟ من أجل الإجابة على هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبارات العينات المستقلة، وذلك كما هو واضح من الجدول رقم (4-6).

جدول رقم (4-6): نتائج اختبارات لعينات المستقلة لفحص الفروق في استجابات المرضى نحو مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل ومنطقة الجنوب عامة تعزى لمتغير الجنس

الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية
ذكر	60	3.60	0.48	0.046	98	0.963
أنثى	40	3.60	0.54			

يتضح لنا من الجدول السابق رقم () عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في استجابات المرضى نحو مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل ومنطقة الجنوب عامة تعزى لمتغير الجنس (مستوى الدلالة لاختبارات أكبر من 0.05). حيث تبين بأن كلا الوسطين الحسابيين للذكور والإناث متساويين بمقدار (3.60).

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المرضى نحو مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل ومنطقة الجنوب عامة تعزى لمتغير المستوى التعليمي؟

من أجل الإجابة على هذا السؤال، تم استخراج نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك كما هو واضح من الجدول رقم (4-7).

جدول رقم (4-7): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات المرضى نحو مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل ومنطقة الجنوب عامة تعزى لمتغير المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	0.426	3	0.142	0.560	0.642
داخل المجموعات	24.353	96	0.254		
المجموع	24.780	99			

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (7) - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في استجابات المرضى نحو مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل ومنطقة الجنوب عامة تعزى لمتغير المستوى التعليمي (مستوى الدلالة للاختبار أكبر من 0.005).

والجدول التالي رقم (4-8) يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المرضى نحو مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل ومنطقة الجنوب عامة حسب متغير المستوى التعليمي.

جدول رقم (4-8): الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المرضى نحو مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل ومنطقة الجنوب عامة حسب متغير المستوى التعليمي.

الانحرافات المعيارية	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى التعليمي
0.39	3.68	5	ما دون الثانوية
0.52	3.71	22	ثانوية عامة
0.50	3.57	56	بكالوريوس
0.52	3.54	17	دراسات عليا
0.50	3.60	100	المجموع

الفصل الخامس
النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

نتائج الدراسة

بعد إجراء هذه الدراسة والتي هدفت إلى دراسة مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي، توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

١. درجة رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل مرتفعة.
٢. درجة مدى رضا المرضى عن الخدمات التمريضية المقدمة من قبل الممرضين والممرضات مرتفعة.
٣. درجة مدى رضا المرضى عن الخدمات الإدارية والمالية المقدمة من قبل الكادر الإداري في المستشفى متوسطة.
٤. درجة مدى رضا المرضى عن الخدمات الطبية المقدمة من قبل الأطباء مرتفعة.
٥. درجة مدى رضا المرضى عن مستوى خدمات النظافة من قبل موظفي البيئة مرتفعة.
٦. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في استجابات المرضى نحو مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل تعزى لمتغير الجنس.
٧. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في استجابات المرضى نحو مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في الخليل تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

التوصيات:

يوصي الباحثان المستشفى الأهلي بما يلي:

- ١- أن تقوم الهيئة الإدارية بالمستشفى بمتابعة الإجراءات الإدارية والمالية بالتعامل مع المرضى وذلك لتجنب الوقوع بالمحسوبة والقرابة.
- ٢- يوصي الباحثان إدارة المستشفى بزيادة مرونة التعامل مع المرضى وأهاليهم وذلك لضمان رضا الجمهور عن المستشفى وإدارته.
- ٣- كما يوصي الباحثان إدارة المستشفى بزيادة العناية بالنظافة من قبل عمال النظافة ومتابعتهم وتحفيزهم لأداء عملهم بشكل جيد.
- ٤- كما يوصي الباحثان إدارة المستشفى بالإهتمام بمظهر عامل النظافة وإعطاءه التعليمات أو الدورات التدريبية لكيفية التعامل مع المرضى بشكل جيد.

2-12 : المراجع

- ✓ البكري، ثامر ياسر، (٢٠٠٥)، " إدارة الخدمات الصحية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ص ١٦٢.
- ✓ بواعنه، عبد المهدي، (٢٠٠٤)، " إدارة الخدمات والمؤسسات الصحية"، مفاهيم، نظريات، وأساسيات في الادارة الصحية، دارالحامد للنشر والتوزيع، عمان، ص ٣٢
- ✓ العف، عرفات، الاء، جهاد (٢٠١٣) تقييم مدى رضا الفئة المستهدفة عن الخدمات التي تقدمها جمعية الحق في الحياة
- ✓ الفراج، اسامة. (٢٠٠٩) تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في مستشفيات من وجهة نظر المرضى
- ✓ سويدان، نظام موسى، والبرواري، عبد المجيد، (٢٠٠٨)، " إدارة التسويق في المنظمات غير الربحية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ص. ٢٣٣.
- ✓ عيدة، فضل ، ابو عيد، رائد (٢٠١٥) الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية
- ✓ نورالدين، بوعنان، (2007)، دراسة بعنوان جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، الجزائر

- ✓ Al husband, M. and Abu arum, R. (2009). "Patient satisfaction with nursing care in Jordan". *Journal of Nursing Management*, 2009, 17, 749–758.
- ✓ Bering, P. and Jensen, V., (2010)," The Concept of Patient Satisfaction in Adolescent Psychiatric Care: A Qualitative Study" *Journal of Child and Adolescent Psychiatric Nursing* 23, issue 3, p. p143–150.
- ✓ Christopher, Martin and Mc Donald, Malcolm, (2001), " *Marketing and introduction*", intend. McMillion press, Ltd, P. 282.
- ✓ C. Greenrooms, (2001), "A *service Quality model and its marketing implications*", *European Journal of marketing* 18(4), P. 44. *Practices, Long Range Planning*, Vol. 38, NO. 3, P. 85.
- ✓ C. H. Lovelock, (1991), " *Understanding costs and Developing Pricing strategies, service marketing*", New York: Prentice Hill, P.236.
- ✓ Dennis L. Foster (1992), " *Marketing Hospitality: sales and Marketing for Hotels and Resort*", Macmillan/ Mc Graw–Hill publishing company, P. 10.
- ✓ Kotler, Philip, (2003), " *Marketing Management*", 8th ed, Prentice – Hall International Inc, P. 246.

- ✓ Kotler, P. and Armstrong, G, (2006) "*Principles of Marketing*" Prentice–Hall, P. 427.

- ✓ Lancaster, Geoff and massing ham, (2001), "*Lester Essentials of marketing*", 2nd ed, Mc Graw – Hall, Inc. P. 206.

- ✓ Stanton, W. J, (2006)) "*Fundamentals of Marketing*" Grow–Hall, N. Y, P. 115).

- ✓ Thompson, Dsouza and Gale, (1985), "*The strategic management of service quality*", Quality Progress, P.24.

Abstract

The study was aimed at identifying the satisfaction of the auditors and patients at the Al-Ahli hospital in Al-Khalil Governorate for all the services provided in the hospital and its impact on them. And know the importance of knowing the satisfaction of patients and reviewers about the services provided in the hospital and identifying the factors that must be taken care of before the Management, which is helpful in increasing the satisfaction of reviewers and donors. The analytical descriptive approach was used to draw on data collection, which was distributed to the study of the clinical studies from two references and patients, bringing the school sample to 100 references and patients.

After the data collection was analyzed by statistical methods of the way the results of the study therefore showed that there was a high degree of satisfaction with the services provided at the Al-Ahli Hospital in Hebron Governorate and that the level of satisfaction with the services provided at Al-Ahli hospital was generally high on All the next to the study is that there is a correlation between the services provided at Al-Ahli Hospital and the

satisfaction of the reviewers and the patients so that the more services provided increased The satisfaction increased .

The study recommended following a number of recommendations: that the administration should follow up on the administrative and financial fees in the hospital for fear of being in patronage and kinship, the hospital administration would be more flexible in dealing with the family and the parents to increase the satisfaction, and the researchers would recommend increased Clean care by the cleaning crew.



جامعة بوليتكنك فلسطين

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

أخي المريض / أختي المريضة يجري الباحثان دراسة بعنوان " مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي " وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال المعاصرة لذا يرجى من حضرتكم التكرم بالإجابة على فقرات الإستبانة من أجل تحقيق أهداف الدراسة علماً أن المعلومات التي ستدلون بها سيتم التعامل معها بالسرية التامة وتوظف لأغراض

البحث العلمي

الباحثان

مجد نواجعه

عبد الله طهبوب