

## تقييم ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين "دراسة ميدانية على مستشفى طرابلس المركزي"

زينب عبد النبي عبد السلام الفذافي

[saror.so90@gmail.com](mailto:saror.so90@gmail.com)

Received: 11, 2020

Revised: 01, 2021

Accepted: 04, 2021

**ملخص :** تمثلت مشكلة البحث في ما مدى توافر ابعاد جودة الخدمات الطبية في مستشفى طرابلس المركزي، حيث يهدف البحث إلي التعرف على درجة توافر ابعاد جودة الخدمات الطبية وما مدى إلمام العاملين بهذه الأبعاد، اعتمد البحث على المنهج الوصفي المسحي؛ الذي جمع بين الوصف والتحليل للبيانات الأولية التي تم جمعها بواسطة صحيفة استبيان أعدت خصيصاً لذلك، وتمثل مجتمع البحث في الأطباء والممرضين والفنيين العاملين داخل مستشفى طرابلس المركزي، والبالغ عددهم (1643) مفردة، حيث بلغ عدد الاطباء (663) مفردة في حين بلغ عدد الممرضين والفنيين (980) مفردة. وقد تم سحب عينة عشوائية طبقية مناسبة من مجتمع البحث حيث بلغ عدد الاطباء (93) مفردة، في حين بلغت عينة الممرضين والفنيين (137) مفردة.

وقد خلصت عملية تحليل البيانات الأولية للبحث إلي مجموعة من النتائج من أهمها :

- 1- وجود ارتفاع في مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين للبعدين (الامان - التعاطف) .
  - 2- يوجد تدني في مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين للبعدين (الاعتمادية - الاستجابة) .
  - 3- وجود انخفاض في مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين للبعد (الملموسية) .
  - 4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في ( العمر – سنوات الخبرة ) على مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين، في حين وجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجنس والوظيفة الحالية.
- الكلمات المفتاحية :** الجودة – ابعاد الجودة – الخدمات الطبية.

### Abstract:

This research deals with the availability of the dimensions of medical services quality at Tripoli central hospital, whereas it aims to identify this availability and how personnel area aware of such quality dimensions. The research adopted the survey descriptive approach that brings description and analysis of primary data together, and which were collected by a special prepared survey, distributed across the research community of ( 1643 ) individuals including doctors, nurses and technicians working inside Tripoli central hospital, whereas doctors were 663, nurses and technicians were 980 people. An appropriate and random stratified sample was taken from this research community as ( 93 ) doctors and ( 137 ) nurses and technicians, and so the analysis process of the research primary data concluded a number of the most important results as follows :

- 1) There is an increase in the level of practicing the dimensions of medical services quality from the personnel's point of view, and that's for both ( Safety – Empathy ) dimensions.
- 2) There is a decrease in the level of practicing the dimension of medical services quality from the personnel's point of view, and that's for both ( Reliableness – Response ) dimensions.
- 3) There is a decrease in the level of practicing the dimension of medical services quality from the personnel's point of view, and that's for ( Tangibleness ) dimension.
- 4) There is no statistically significant effect of the demographic variables such as ( Age, Experience Period ) on the level of the level of practicing the dimension of medical services quality from the personnel's point of view, but there was a statistically significant effect of gender and current employment position.

**Keywords :** Quality – Quality Dimensions – Medical Services

## المبحث الاول : المنهجية والاطار العام للبحث

### اولاً: مقدمة البحث:

تلعب المنظمات الصحية بوجه عام والمستشفيات الحكومية بوجه خاص دوراً هاماً في تحسين صحة الفرد والمجتمع ككل، وجودة الخدمات تفوق الاهتمام بجودة السلع في كثيراً من بلدان العالم لاسيما المتقدمة منها، حيث تسعى الكثير من المستشفيات العامة للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها حتى تصل إلى درجة التميز الذي يعد مثلاً يتوق إليه كل مقدمي الخدمة والمستفيدين منها على حد سواء، إذ تقوم المستشفيات بالعديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين ادائها، ومن اهمها تلك المتعلقة بتطبيق الجودة وأبعادها الأساسية باعتبارها استراتيجية مهمة، تساعد المستشفيات على توفير وتقديم الخدمات الصحية بجودة عالية تشبع حاجات المستفيدين منها، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم.

وبناء على ذلك فإن هذا البحث ركز على دراسة والتحليل لمستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين بمستشفى طرابلس المركزي بلبيبا.

### تانياً: مشكلة البحث:

من خلال الزيارات الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة للمستشفى قيد البحث لاحظت ان هناك ضعف في إدراك ابعاد جودة الخدمات الطبية لدى العاملين، وتأثير كبير لأبعاد الجودة عند تطبيقها في مستوى جودة تلك الخدمات التي يقدمها المستشفى للمرضى والمستفيدين، حيث إنهم في الغالب يوجهون كثيراً من الانتقادات لتلك الخدمات الصحية المقدمة إليهم، مقارنة بما تنفقه الدولة على المستشفيات العامة من أجل تقديم تلك الخدمات في المستوى الذي يشبع حاجات ورغبات المرضى والمستفيدين منها. وبناء على ما تقدم فإن مشكلة البحث تمثلت في ما مدى توفر ابعاد جودة الخدمات الطبية في مستشفى طرابلس المركزي.

### ثالثاً: فرضيات البحث:

#### الفرضية الرئيسية الاولى :

يوجد تدني في مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية (الملموسية – الاعتمادية – الاستجابة – الامان - التعاطف) المقدمة في المستشفى قيد البحث من وجهة نظر العاملين.

وتنتبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- يوجد تدني في مستوى تطبيق بعد الملموسية داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين.
- 2- يوجد تدني في مستوى تطبيق بعد الاعتمادية داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين.
- 3- يوجد تدني في مستوى تطبيق بعد الاستجابة داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين.
- 4- يوجد تدني في مستوى تطبيق بعد الأمان داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين.
- 5- يوجد تدني في مستوى تطبيق بعد التعاطف داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين.

#### الفرضية الرئيسية الثانية :

يوجد أثر للخصائص الديموغرافية المتمثلة في (الجنس – العمر – الوظيفة الحالية - الخبرة) على مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفى قيد البحث من وجهة نظر العاملين.

### رابعاً: اهداف البحث :

- 1- التعرف على درجة توافر ابعاد جودة الخدمات الطبية داخل المستشفى قيد البحث.
- 2- التعرف على مدى إلمام العاملين بأبعاد جودة الخدمات الطبية وتأثير ذلك بالخصائص الديموغرافية في المستشفى قيد البحث.
- 3- التعرف على المشاكل والصعوبات التي تحول دون تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية في المستشفى قيد البحث.

### خامساً: منهجية البحث:

#### 1- تسمية المنهج المستخدم في البحث:

اعتمد البحث على استخدام المنهج الوصفي المسحي الذي جمع بين الوصف والتحليل معاً، والذي ينسجم مع طبيعة واغراض البحث.

#### 2- مصادر البيانات ووسائل جمعها:

تمثلت المصادر التي اعتمد عليها في الحصول على البيانات اللازمة للبحث في نوعين هما:

مصادر الثانوية: تمثلت في المسح المكتبي للادبيات المتعلقة بموضوع البحث، من خلال الاطلاع على المصادر والمراجع والكتب والدوريات.

**مصادر اولية:** تمثلت في مفردات العينة التي تم اختيارها من مجتمع البحث.

اما وسيلة جمع البيانات الاولية للبحث فقد تمثلت في صحيفة الاستبيان التي تم تطويرها خصيصا لهذا البحث.

### 3- مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث في الأطباء والمرضى والفنيين العاملين داخل مستشفى طرابلس المركزي والبالغ عددهم (1643) مفردة، حيث بلغ عدد الاطباء (663) في حين بلغ عدد المرضى والفنيين (980) مفردة.

وقد تم سحب عينة عشوائية طبقية مناسبة من مجتمع البحث، حيث بلغ عدد الاطباء (93) مفردة، في حين بلغت عينة المرضى والفنيين (137) مفردة.

### 4- حدود البحث:

تمثلت حدود البحث في:

1.4- **الحدود الزمانية:** وشملت الفترة الزمنية التي من خلالها تم جمع وتحليل البيانات الأولية اللازمة للبحث، والتي تم إنجازها خلال النصف الأول من العام 2020ف.

2.4- **حدود المكانية:** شملت الاطباء والمرضى والفنيين العاملين داخل مستشفى طرابلس المركزي.

3.4- **حدود الموضوعية:** تركزت في التعرف على ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين داخل مستشفى طرابلس المركزي.

### 5- مصطلحات البحث:

**الجودة :** هي القدرة على تحقيق رغبات العميل بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن الخدمة التي تقدم له.<sup>1</sup>

**ابعاد الجودة :** تتمثل في الابعاد الخمس (الملموسية – الاعتمادية – الاستجابة – الامان - التعاطف).

**الخدمات الطبية :** وهي الخدمات التي يقدمها المستشفى من بينها الاستقبال، الاسعاف، الكشف الطبي، التحاليل الطبية، الأشعة بأنواعها، التطعيمات، الإيواء وغيرها من الخدمات.

**العاملين :** وهم فئة الاطباء والمرضى والفنيين العاملون داخل مستشفى طرابلس المركزي.

### 6- الدراسات السابقة :

1. دراسة (امحمد، 2013)<sup>2</sup> "حول: جودة الخدمات الطبية – ابعادها ومحدداتها"، هدفت الدراسة الي التعرف على مستوى جودة الخدمات الطبية المقدمة بمركز سبها الطبي، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة، وتوصلت الدراسة الي عدة نتائج اهمها: إن مستوى الخدمات الطبية المقدمة بالمركز الطبي سبها لا يرتقي لمستوى الجودة المطلوبة، وإن المركز الطبي يعاني من نقص جدارة وكفاءة مقدمي الخدمات من حيث المهارة في تقديم الخدمات الصحية، وعدم المرونة في التعامل مع المرضى، وكثرت الاخطاء الطبية، والسمعة السيئة للمركز مما دفع بالكثير من المرضى للعلاج بالخارج.

2. دراسة (الطويل، 2007)<sup>3</sup> "حول: جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المنتفعين"، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية بالمصحات الخاصة، وذلك من خلال معرفه آراء المنتفعين ودرجة تقييمهم لهم، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد خرجت هذه الدراسة ببعض النتائج اهمها الاتي:

انخفاض جودة الخدمات التي تقدمها المصحات الخاصة فيما يتعلق بالاستقبال والمعاملة، عدم اهتمام المصحات باستقطاب الاطباء ذوي الخبرة الامر الذي ادى الي انخفاض في مستوى تقديم الخدمات المتمثلة في التشخيص والعلاج، وقد انعكس هذا على مستوى الرضا لدى مستخدمي الخدمات (المنتفعين).

<sup>1</sup> -جودة، محفوظ احمد. إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع، ط6، 2012، ص20.

<sup>2</sup> - إمحمد جمعة سعد. جودة تقديم الخدمات الطبية- ابعادها ومحدداتها، دراسة تطبيقية على مركز سبها الطبي ، أكاديمية الدراسات العليا-طرابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، 2013.

<sup>3</sup> -الطويل، عبد العاطي الهادي. جودة الخدمات الصحية واثرها على رضا المنتفعين، دراسة تحليلية على المصحات الخاصة بمدينة الزاوية، أكاديمية الدراسات العليا- طرابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، 2007.

3. دراسة (مصلح، 2011)<sup>4</sup> "حول: قياس جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين والمرضى"، هدفت هذه الدراسة الي التعرف على مدى مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى ومعرف الفروق في استجاباتهم، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية مناسبة للموضوع الدراسة، وقد خرجت الدراسة ببعض النتائج اهمها:

إن استجابات عينة الدراسة نحو قياس جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى كانت عالية على مجالات الدراسة، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية على المجالات (قوة الاستجابة، الامان، الثقة، التعاطف).

4. دراسة: (Stephanie S. Teleki:2003)<sup>5</sup> ركزت هذه الدراسة على مكونات جودة الرعاية الصحية في الولايات المتحدة، الوضع الحالي لجودة الرعاية الصحية في الولايات المتحدة بالنسبة للخدمات المقدمة في كاليفورنيا، وطرق قياس جودة الخدمات المقدمة. بالإضافة إلى دراسة الجدوى لجودة الخدمات المقدمة لعمالة في كاليفورنيا. وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج اهمها: على الرغم من وجود توقع اولي للارتفاع جودة الخدمات الصحية في امريكا، فإنه من الصعب تحديد تدايير موحدة لجودة الرعاية الصحية بالنسبة للخدمات المقدمة للعمالة. صعوبة توافر التمويل اللازم لتغطية كافة الأمراض والمشاكل الصحية التي تواجهه العمالة في منطقة الدراسة.

دراسة (المحاوي، وإدريس، 2006) "حول : قياس جودة اداء الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المرضى"<sup>6</sup> هدفت الدراسة الي قياس جودة اداء الخدمة وتحديد ابعادها الرئيسية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق اهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج اهمها: أن مقياس الفجوات الخمس يتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصادقية في تفسير تبيان في الجودة الكلية المدركة للخدمات الصحية

#### تعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة اتضح البحث الحالي يتفق مع الدراسات السابقة في المنهج المتبع واداء جمع البيانات والمتمثلة في الاستبيان، وتختلف مع بعضها في مجال التطبيق العملي حيث تركز هذا البحث في تقييم ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين داخل مستشفى طرابلس المركزي، كما تختلف عن اغلب الدراسات في تحديد نمط العلاقة بين عدد من المتغيرات. كما ان هذا البحث من البحوث الارشادية الميدانية (الامبيريقية) حيث اعتمد على المنهج الوصفي المسحي الذي ركز على الوصف وتحليل للبيانات الاولية التي تم جمعه ميدانياً، بغية تقييم ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين في مستشفى طرابلس المركزي، وهو ما لم يكن محل تركيز في الدراسات السابقة.

#### المبحث الثاني : الإطار النظري للبحث

##### اولاً: مفهوم الجودة :

هي مجموعة من المواصفات والخصائص منتج او خدمة والتي تولد القدرة لإشباع الحاجات المعقدة او الغير معقدة، او إنها درجة تطابق خصائص منتج او خدمة مع المتطلبات الموضوععة لذلك المنتج متضمن معلومات الصيانة وسلامة الاستخدام.

##### تانياً : مفهوم الخدمات الطبية :

هي الخدمات العلاجية او الاستشفائية او التشخيصية التي يقدمها احد اعضاء الفريق الطبي الي فرد واحد او اكثر من افراد المجتمع.عرفت منظمة الصحة العالمية جودة الخدمات الطبية بأنها التماشي مع المعايير والاتجاه الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من قبل المجتمع وبتكلفة مقبولة بحيث تؤدي الي إحداث تأثيرات على نسبة الحالات المرضية، نسبة الوفيات، والإعاقة وسوء التغذية.

##### ثالثاً : اهداف الخدمات الطبية :

- 1- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين.
- 2- تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضى المستفيد (المريض) وزيادة الولاء للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة اعلامية لتلك المنظمة الصحية<sup>7</sup>.
- 3- تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها<sup>8</sup>.
- 4- تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.

4 - مصلاح عطية، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية، جامعة القدس المفتوحة، منطقة قلقيلية التعليمية.

5- Stephanie S. Teleki :Quality of Health Care: What Is It, Why Is It Important and How Can It Be Improved in California's Workers' Compensation Programs.Santa Monica,USA.2003.

6 - المحاوي، فتحية ابو بكر ادريس، قاسم نايف علوان، قياس جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المرضى، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة الاردن ، 26 نيسان ، 2006ف.

7 - خزمة عماد محمد. إدارة الخدمات الصحية في الاردن: حالة دراسية عن خدمات قسم الأشعة في مستشفى جرش المركزي الإداري، العدد83، الاردن، 2000، ص3.

8 - خوجة توفيق. المدخل في تحسين الجودة للرعاية الصحية الاولية، دار الشر الشروق، عمان، الاردن، 2003، ص221.

- 5- تحقيق مستويات انتاجية افضل، اذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيد(المرضى) الهدف الاساس من تطبيق الجودة.
- 6- كسب رضى المستفيد (المريض) اذ ان هناك قيم اساسية لإدارة الجودة لا بد من توفرها في اي منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة وتوسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير اداء العمل وبالنهاية كسب رضى المستفيد (المرضى).
- 7- تحسين معنويات العاملين، اذ ان المنظمة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون وبالتالي الحصول على افضل النتائج<sup>9</sup>.

#### رابعاً: ابعاد جودة الخدمات الطبية:

1. **بعد الملموسية** : يشير إلى مظهر التسهيلات، والمعدات المادية والبشرية، في موقع تقديم الخدمات الصحية وعلى الجوانب المتعلقة، بملموسية الخدمات من حيث توفر الاجهزة والمواد ووسائل التنقيف والمواد والمظهر الخارجي للعاملين.
- اثار إلي الجوانب المتعلقة بالملموسية الخدمة هي المباني واتقان المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة والمظهر الخارجي للعاملين وترتيبات الداخلية للمنظمة الصحية، ومواقع الانتظار للمستفيدين من الخدمة وغير ذلك<sup>10</sup>.
2. **بعد الاعتمادية** : تعني قدرة مقدم الخدمة الصحية (الطبيب، المحلل، الممرض وغيرها) على اداء الخدمة الصحية التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها، فضلا عن تقديمها بدرجة عالية من الدقة والصحة<sup>11</sup>.
- ويقول البروراري "هي تقديم الخدمات في الوقت المحدد والدقة المطلوبة، ومدى الوفاء بالالتزامات، واداء الخدمات الصحية التي وعد بها العملاء (المرضى)، وتشمل كذلك على الالتزام بالمواعيد المحددة للعملاء (المرضى)، والسعي للمحافظة على ملفاتهم ووثائقهم من التلف والضياع"<sup>12</sup>.
3. **بعد الاستجابة** : تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم<sup>13</sup>.
- وهي قيام العاملين في المستشفى بتقديم عناية سريعة للمريض اعتماداً على احتياجاته للعناية وبأقصر وقت ممكن<sup>14</sup>.
4. **بعد الامان** : ويقصد بها نوعية المعلومات القائمين على تقديم الخدمات، وقدرتهم على زرع الامان والرد على استفسارات المرضى.
5. **بعد التعاطف** : ويشمل على متغيرات عديدة تتضمن اهتمام وعناية العاملين بالعملاء (المرضى) من الخدمات اهتماماً شخصياً، وتفهم وإدراك حاجاتهم وملائمة ساعات العمل وتقديم الخدمات بطريقة تلبي رغبات المرضى<sup>15</sup>.

#### المبحث الثالث : عرض وتحليل بيانات البحث

##### أولاً: منهج واداء البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي المسحي؛ الذي جمع بين الوصف والتحليل للبيانات الأولية لتي تم جمعها ميدانياً من العينة المختارة من مجتمع البحث؛ تمثل مجتمع البحث في الأطباء والمرضى والفنيين العاملين داخل مستشفى طرابلس المركزي والبالغ عددهم (1643) مفردة، حيث بلغ عدد الاطباء (663) في حين بلغ عدد الممرضين والفنيين (980) مفردة.

وقد تم سحب عينة عشوائية طبقية مناسبة من مجتمع البحث، حيث بلغ عدد الاطباء (93) مفردة، في حين بلغت عينة الممرضين والفنيين (137) مفردة.

ولأغراض الحصول على البيانات الأولية اللازمة التي تخدم أهداف البحث في التحقق من الفرضيات التي قام عليها؛ فقد تم تطوير صحيفة استبيان اعدت خصيصاً لذلك؛ حيث اشتملت على قسمين أساسيين من الأسئلة والعبارات، حيث اشتمل القسم الأول على مجموعة من الأسئلة

<sup>9</sup> - سعد خالد. الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، دار وائل، عمان، الاردن، 2002، ص112.

5. Zeithaml , Valarie A., and Britner M., Servics Marketing Integrating Customer , Focus across the Firm , International Edition , McGraw-Hill,New york , 2003.

1- Cronin , Jr and Tylor.S, Measuring Service Quality : Areexamination and Extension , Journal of marketing, No.56,July,1992.

<sup>12</sup> - البروراري، نزار عبد المجيد، لحسن عبد الله باشيوة، ادارة الجودة مدخل للتميز والريادة، مفاهيم واسس وتطبيقات، عمان، دار الوراق للنشر والتوزيع ، 2011 ، ص 570.

<sup>13</sup> - Lovelock C., Service Marketing ,3rd ed. ,prentice-Hall, International Edition , New York , 1996.

<sup>14</sup> 4- Shaikh B.T., and Rabhani , Health Management Information System : A tool to gauge patient satisfaction and Quality of Care, Eastem Mediterranean Health, VOL.11,No. 1-2,2005.

<sup>15</sup> - فريد كورتل، "تسويق الخدمات" ،الأردن :دار الكنوز المعرفية العلمية لنشر و التوزيع، طبعة الأولى،2008، ص315.

التي تعلقت ببعض المتغيرات التي يمكن توظيفها في توصيف بعض خصائص عينة البحث من العاملين ومعرفة مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية داخل المستشفى، بينما اشتمل لقسم الثاني خمس مجموعات قسمت على النحو التالي: المجموعة الاولى : وتشمل (9) عبارات حول بعد الملموسية.

المجموعة الثانية : وتشمل (8) عبارات حول بعد الاستجابة.

المجموعة الثالثة : وتشمل (6) عبارات حول بعد الاعتمادية.

المجموعة الرابعة : وتشمل (7) عبارات حول بعد الأمان.

المجموعة الخامسة : وتشمل (6) عبارات حول بعد التعاطف.

صممت لقياس مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين، على مقيس ليكرت (Lickert Scale) ذي الأوزان الخمس؛ بحيث كانت الأوزان المعطاة على النحو التالي:

**جدول رقم(1) توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي**

الإجابة	ير موافق بشدة	ير موافق	حايد	وافق	وافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

يكون متوسط درجة الموافقة (3) . فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يزيد معنوياً عن(3) فيدل على ارتفاع درجة الموافقة . أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يقل معنوياً عن(3) فيدل على انخفاض درجة الموافقة , في حين إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة لا تختلف معنوياً عن (3) فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة ، وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الموافقة تختلف معنوياً عن (3) أم لا.

تم توزيع عدد (230) صحيفة استبيان على عدد (230) عامل يمثلون مفردات عينة البحث، وقد اعتمدت الباحثة على أسلوب التوزيع المباشر لصحائف الاستبيان؛ حيث تم استعادة عدد (174) صحيفة استبيان، أي بنسبة (174%) من إجمالي عدد صحائف الاستبيان الموزعة، والجدول التالي رقم (2) يوضح حركة صحائف الاستبيان الموزعة على مفردات عينة البحث:

**جدول رقم (2) يبين حركة صحائف الاستبيان الموزعة على مفردات عينة البحث**

البيان	صحائف الاستبيان الموزعة	صحائف الاستبيان لفاقده		صحائف الاستبيان المعاد	صحائف الاستبيان الصالحة للتحليل
		صحائف الاستبيان غير المعادة	صحائف الاستبيان المستبعدة		
الاطباء	93	11	0	82	82
الممرضين والفنيين	137	45	0	92	92
المجموع	230	56	0	174	174
النسبة	%230	%56	0	%174	%174

من المهم الإشارة في هذ الصدد إلي انه قد تم إجراء بعض الاختبارات اللازمة للتحقق من صدق وثبات أداة البحث المتمثلة في صحيفة الاستبيان، حيث تم عرضها على بعض المحكمين من الخبراء المختصين في المجالات التي صممت من اجله الأداة، والذين ابدوا اتفاقهم مع الباحثة على ما تضمنته من أسئلة وعبارات، واعتبروها كافية إلي حد كبير للحصول على البيانات الاولية اللازمة في ضوء أهداف البحث، وكذلك إمكانية استخدامها في اختبار فرضيات البحث، وقياس المتغيرات الرئيسية، كما تم ايضاً إجراء اختبار (ألفا كرو نباخ) للتحقق من مدى ثبات أداة البحث المتمثلة في صحيفة الاستبيان، حيث تراوحت قيمه الاختبار المذكورة للمحاور ما بين ( 0.807 إلى 0.932) وهي قيم كبيرة أكبر من(0.60) وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات. وكذلك فإن معاملات الصدق تتراوح بين (0.898 إلى

0.965) وهي قيم كبيرة وهذا يدل على توفر درجة عالية من الصدق مما يمكننا من الاعتماد على إجابات مفردات العينة في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها. والجدول التالي رقم (3) يوضح ذلك:

جدول رقم (3) نتائج معامل ألفا كرونباخ للثبات

م	البعد	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق
1	مستوى بعد الملموسية	9	0.807	0.898
2	مستوى بعد الاستجابة	8	0.860	0.27
3	مستوى بعد الاعتمادية	6	0.858	0.926
4	مستوى بعد الأمان	7	0.849	0.921
5	مستوى بعد التعاطف	6	0.827	0.909
	المجموع	36	0.932	0.965

اعتمدت الباحثة في تحليل البيانات الأولية المتحصل عليها بواسطة صحيفة الاستبيان على أساليب التحليل الإحصائي، باستخدام برنامج "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" (Statistical Package For Social Sciences)، والمعروف اختصاراً ببرنامج (SPSS)، بعد القيام بالخطوات اللازمة لتجهيز البيانات الأولية وتجهيزها لعملية التحليل.

اشتمل التحليل الإحصائي على تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والاستنتاجي معاً، والتي تتلاءم وطبيعة بيانات البحث وقد تم استخدام بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكراري والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، بالإضافة إلى استخدام بعض مقاييس الإحصاء الاستنتاجي – المتمثلة في بعض لاختبارات الإحصائية – في إثبات صحة الفرضيات التي قام عليه البحث، منها اختبار ولكوسون حول المتوسط (Wilcoxon test) واختبار (Z) حول المتوسط واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA Test). وقد ركزت عملية تحليل بيانات البحث الأولية في جانبين هما: التحليل الوصفي، والتحليل الاستنتاجي.

#### ثانياً: اختبار فرضيات البحث:

- 1- نتائج اختبار الفرضية الأولى المتعلقة بمستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين بالمستشفى قيد البحث. تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة البحث على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (4)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبدلية لها على النحو التالي :-
- الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين لا يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3)
- الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3)
- الجدول رقم (4) يبين نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين.

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة
--------	---------------	-------------------	-----------------	--------------	------------------

0.006	173	2.792	.52573	3.1113	مستوى تطبيق جودة الخدمات الطبية داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين
الدلالة المحسوبة	درجات الحرية	إحصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط العام	البيان
0.006	173	2.792	.52573	3.1113	مستوى تطبيق جودة الخدمات الطبية داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين

من خلال الجدول رقم (4) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (2.792) بدلالة محسوبة (0.006) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.1113) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين حيث أن:

1. يوجد ارتفاع في مستوى تطبيق بعد الأمان داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين.
2. يوجد ارتفاع في مستوى تطبيق بعد التعاطف داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين.
3. يوجد تدني في مستوى تطبيق بعد الاستجابة داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين.
4. يوجد تدني في مستوى تطبيق بعد الاعتمادية داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين.
5. يوجد انخفاض في مستوى تطبيق بعد الجوانب الملموسية.

2- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية المتعلقة بأثر المتغيرات الديموغرافية على مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين بالمستشفى قيد البحث.

لاختبار ما إذا كان هناك أثر المتغيرات الديموغرافية على مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية تم استخدام اسلوب تحليل التباين الأحادي على متوسطات إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية كمتغير تابع والمتغيرات الديموغرافية كمتغيرات مستقلة فكانت النتائج كما في الجدول رقم (5) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :

**الفرضية الصفرية :** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للمتغير الديموغرافي على مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين.

**الفرضية البديلة:** يوجد أثر ذو دلالة معنوية للمتغير الديموغرافي على مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين.

**جدول رقم (5) نتائج اختبار أثر المتغيرات الديموغرافية على مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية داخل مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين.**

الدلالة المعنوية المحسوبة Sig	إحصائي الاختبار F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر الاختلاف	المتغير الديموغرافي
.009	7.061	1.885	1	1.885	بين المجموعات	الجنس
		.267	172	45.930	داخل المجموعات	
			173	47.816	المجموع	
.574	.727	.202	4	.809	بين المجموعات	العمر
		.278	169	47.006	داخل المجموعات	
			173	47.816	المجموع	



.000	12.194	2.984	2	5.968	بين المجموعات	الوظيفة
		.245	171	41.847	داخل المجموعات	
			173	47.816	المجموع	
.284	1.278	.351	3	1.054	بين المجموعات	سنوات الخبرة
		.275	170	46.761	داخل المجموعات	
			173	47.816	المجموع	
الدلالة المعنوية المحسوبة Sig	إحصائي الاختبار F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر الاختلاف	المتغير الديموغرافي
.009	7.061	1.885	1	1.885	بين المجموعات	الجنس
		.267	172	45.930	داخل المجموعات	
			173	47.816	المجموع	
.574	.727	.202	4	.809	بين المجموعات	العمر
		.278	169	47.006	داخل المجموعات	
			173	47.816	المجموع	
.000	12.194	2.984	2	5.968	بين المجموعات	الوظيفة
		.245	171	41.847	داخل المجموعات	
			173	47.816	المجموع	
.284	1.278	.351	3	1.054	بين المجموعات	سنوات الخبرة
		.275	170	46.761	داخل المجموعات	
			173	47.816	المجموع	

من خلال الجدول رقم (5) تبين الآتي :

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في ( العمر – سنوات الخبرة ) على مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين في مستشفى طرابلس المركزي.

2- يوجد أثر للمتغيرات التالية (الجنس والوظيفة الحالية) على مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين في مستشفى طرابلس المركزي.

**المبحث الثالث : نتائج البحث والتوصيات ومقترحاته**

## أولاً: النتائج :

خلص البحث إلي مجموعة من النتائج أهمها:

أولاً: من خلال تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الاولى التي تنص على وجود تدني في مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية (الملموسية – الاعتمادية – الاستجابة – الامان - التعاطف) المقدمة في المستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين حيث تبين أن :

- وجود ارتفاع في مستوي تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين للبعدين (الامان - التعاطف) .
- يوجد تدني في مستوي تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين للبعدين (الاعتمادية - الاستجابة) حيث أنه :

- 1- لا يتواجد الأطباء الاستشاريون على مدار الساعة
- 2- لا يلتزم العاملون بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي المرضى بالشكل المطلوب.
- 3- لا يعمل المستشفى على تبسيط الإجراءات التي من شأنها تسهيل تقديم الخدمة الطبية للمريض بالشكل المطلوب.
- 4- لا يوفر المستشفى التصوير الإشعاعي بكافة أنواعه.
- 5- لا يوفر المستشفى كافة أنواع التحاليل التي يحتاجها المريض.
- 6- لا يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة.
- 7- لا يوفر المستشفى جميع التخصصات المطلوبة.
- 8- لا يولي المستشفى اهتماماً خاصاً بمشاكل واستفسارات المرضى.

▪ وجود انخفاض في مستوي تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين للبعد (الملموسية) .

- 1- لا يتوفر في المستشفى تجهيزات مخبرية حديثة مع نقص الآلات والتقنيات الحديثة في عملية الفحص.
- 2- لا تتوفر لدى المستشفى صالات انتظار نظيفة ومكيفة وكافية ولا يتمتع بنظافة عالية ومميزة بجميع مرافقه.
- 3- لا تتوفر لدي المستشفى سيارات إسعاف حديثة تحتوي على جميع المستلزمات الطبية والإسعافات الأولية.
- 4- لا يوفر المستشفى الأسرة الحديثة والفرش والأغطية المريحة والنظيفة.
- 5- لا يمتلك المستشفى مساحات خضراء وبيئة طبيعية بالشكل المطلوب تساهم في راحة المرضى.
- 6- لا يحرص المستشفى على ارتداء العاملون الزي الموحد والنظيف بالشكل المطلوب.

ثانياً: اظهرت نتائج تحليل البيانات الفرضية الثانية والتي تنص على انه يوجد أثر للخصائص الديموغرافية المتمثلة في (الجنس – العمر – الوظيفة الحالية - الخبرة) على مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين. حيث تبين أنه:

- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في ( العمر – سنوات الخبرة ) على مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين في مستشفى طرابلس المركزي.
- 2- يوجد أثر للمتغيرات التالية (الجنس – الوظيفة الحالية) على مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين في مستشفى طرابلس المركزي.

## ثانياً: التوصيات

- 1- العمل على توفير كافة التخصصات المطلوبة .
- 2- العمل على رفع مستوى كفاءة العاملين من الاطعم الطبية والطبية المساعدة من خلال اخضاعهم لدورات تدريبية .
- 3- العمل على تقديم الخدمات الطبية في جميع الاوقات والاستجابة السريعة لاحتياجات المرضى والمستفيدين.
- 4- العمل على تبسيط الإجراءات التي من شأنها تسهيل تقديم الخدمة الطبية للمريض بالشكل المطلوب.
- 5- على ادارة المستشفى توفير المستلزمات الطبية والاجهزة والمعدات الحديثة من التصوير الإشعاعي والتحاليل بكافة انواعها .
- 6- وضع نظام فعال لتلقي الشكاوي واستفسارات المرضى بما يضمن الرد السريع عليها وعلاجها لتحقيق التواصل المستمر بين ادارة المستشفى والمنتفعين.

- 7- العمل على توفير صالات انتظار نظيفة ومكيفة وكافية.
- 8- الحرص على ارتداء العاملون الزي الموحد والنظيف بالشكل المطلوب.
- 9- العمل على توفير سيارات إسعاف حديثة تحتوي على جميع المستلزمات الطبية والإسعافات الأولية.

### ثالثاً: مقترحات البحث :

- 1- على ادارة المستشفى استحداث قسم يهتم بشؤون الجودة وابعادها.

### مصادر والمراجع البحث

#### اولاً : الكتب:

- 1- البرواري، نزار عبد المجيد، لحسن عبد الله باشوية، ادارة الجودة مدخل للتميز والريادة، مفاهيم واسس وتطبيقات، عمان، دار الوراق للنشر والتوزيع ، 2011، ط1.
- 2- البياتي. محمود مهدي.(2005)،تحليل البيانات الاحصائية باستخدام البرنامج الاحصائيSPSS ،دار الحامد، عمان، ط1.
- 3- جودة، محفوظ احمد. إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع، 2012، ط6.
- 4- خزيمة عماد محمد. إدارة الخدمات الصحية في الاردن: حالة دراسية عن خدمات قسم الاشعة في مستشفى جرش المركزي الإداري، العدد83، الاردن، 2000، د. ط.
- 5- خوجة توفيق. المدخل في تحسين الجودة للرعاية الصحية الأولية، دار الشر الشروق، عمان، الاردن، 2003، ط1.
- 6- سعد خالده. الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، دار وائل، عمان، الاردن، 2002، ط1.
- 7- فريد كورتل، تسويق الخدمات، الأردن، دار الكنوز المعرفية العلمية لنشر والتوزيع، 2008، ط1.

#### تانيا: الرسائل العلمية

- 1- إمحمد جمعة سعد. جودة تقديم الخدمات الطبية- ابعادها ومحدداتها، دراسة تطبيقية على مركز سبها الطبي ، أكاديمية الدراسات العليا- طرابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، 2013ف.
- 2- الطويل، عبد العاطي الهادي. جودة الخدمات الصحية واثرها على رضا المتفاعلين، دراسة تحليلية على المصحات الخاصة بمدينة الزاوية، أكاديمية الدراسات العليا- طرابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، 2007ف.
- 3- المحاوي، فتحية ابو بكر ادريس، قاسم نايف علوان، قياس جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المرضى، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة الاردن ، 26 نيسان ، 2006ف.
- 4- مصلح عطية، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية، جامعة القدس المفتوحة، منطقة قلقيلية التعليمية.

#### ثالثاً: المراجع الاجنبية

- Stephanie S. Teleki :Quality of Health Care: What Is It, Why Is It Important- and How Can It Be Improved in California's Workers' Compensation Programs Santa Monica.USA.2003.
- Cronin , Jr and Tylor.S, Measuring Service Quality : Areexamination and Extension , Journal of marketing, No.56,July,1992.
- Lovelock C., Service Marketing ,3rd ed. ,prentice-Hall, International Edition , New York , 1996.
- Shaikh B.T., and Rabbani , Health Management Information System : A tool to gauge patient satisfaction and Quality of Care, Eastem Mediterranean Health, VOL.11,No. 1-2,2005.
- Zeithaml , Valarie A., and Britner M., Services Marketing Integrating Customer , Focus across the Firm , International Edition, McGraw-Hill,New york , 2003.