

Beneficiaries' Satisfaction with the Quality of Health Services: A case Study of Al-Salam University Hospital, River Nile State, Sudan

Dr. Yousif Awad-Elkarim Abu Elhassan¹, Dr. Mohi-Eldin Ali Mohi-Eldin², Dr. Osman Abdalla Mohamed Elhadi^{*2}, Dr.

Eslam Hassan Gorshi²

¹ College of Taraba | Taif University | KSA

² College of Business & Economics | Qassim University | KSA

Received:

25/02/2025

Revised:

06/03/2025

Accepted:

26/03/2025

Published:

30/06/2025

* Corresponding author:

o.elhadi@qu.edu.sa

Citation: Abu Elhassan,

Y. A., Mohi-Eldin, M. A.,

Elhadi, O. A., & Gorshi, E.

H. (2025). Beneficiaries'

Satisfaction with the

Quality of Health Services:

A case Study of Al-Salam

University Hospital, River

Nile State, Sudan. *Journal*

of Economic,

Administrative and Legal

Sciences, 9(6S), 12 – 28.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.D270225>

[AJSRP.D270225](https://doi.org/10.26389/AJSRP.D270225)

2025 © AISRP • Arab

Institute of Sciences &

Research Publishing

(AISRP), Palestine, all

rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Abstract: This study aims to assess the level of beneficiaries' satisfaction with the quality of health services in the inpatient wards, referral clinics, and emergency department of Al-Salam University Hospital in the Nile River State, Sudan. It analyses key influencing factors such as infrastructure, medical staff competence, response speed, and the availability of essential medications and medical services. The study's significance lies in providing recommendations to enhance healthcare quality and strengthen patient trust, thereby assisting policymakers in developing more efficient health policies. A descriptive-analytical approach is employed using the SERVQUAL model, focusing on two main hypotheses: differences in patient satisfaction levels across hospital departments and a statistically significant relationship between service quality and its five dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). The findings indicate higher satisfaction levels in the emergency department compared to outpatient and inpatient services, with inadequate ward facilities, insufficient comfort and cleanliness, and variability in responsiveness and reliability across departments. Additionally, the study highlights deficiencies in the availability of medications and medical supplies, with statistically significant differences among departments. The study recommends improving infrastructure and facilities, enhancing response speed, training medical staff, increasing medication availability, and integrating technology into healthcare management to improve service quality and patient satisfaction.

Keywords: beneficiary satisfaction, service quality, Al Salam University Hospital.

رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل، السودان

الدكتور/ يوسف عوض الكريم أبو الحسن¹، الدكتور/ محي الدين علي محي الدين²، الدكتور/ عثمان عبد

الله محمد الهادي^{*2}، الدكتور/ اسلام حسن قرشي²

¹ الكلية الجامعية بترية | جامعة الطائف | المملكة العربية السعودية

² كلية الأعمال والاقتصاد | جامعة القصيم | المملكة العربية السعودية

المستخلص: تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية في مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل، السودان، من خلال تحليل العوامل المؤثرة مثل البنية التحتية، كفاءة الطاقم الطبي، سرعة الاستجابة، وتوافر الأدوية والخدمات الطبية الأساسية. وتكمن أهمية الدراسة في تقديم توصيات لتحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز ثقة المستفيدين، مما يدعم صناع القرار في تطوير سياسات صحية أكثر كفاءة. تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام نموذج SERVQUAL، وتركز على فرضيتين رئيسيتين: وجود اختلاف في مستوى رضا المرضى بين أقسام المستشفى، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات وأبعادها الخمسة (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف). أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الرضا في قسم الطوارئ مقارنة بالعيادات المحولة والمنومين، وضعف تجهيزات العنابر ونقص وسائل الراحة والنظافة، وتحسن الاستجابة والاعتمادية في بعض الأقسام. كما تبين نقص في توافر الأدوية والمستلزمات الطبية، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأقسام. توصي الدراسة بتحسين البنية التحتية والتجهيزات، تعزيز سرعة الاستجابة، تدريب الكوادر الطبية، زيادة توافر الأدوية، وتوظيف التكنولوجيا في إدارة الخدمات الصحية، مما يساهم في رفع جودة الرعاية وتعزيز رضا المستفيدين.

الكلمات المفتاحية: رضا المستفيدين، جودة الخدمة، مستشفى السلام الجامعي.

1. المقدمة:

تعد جودة الخدمات الصحية من الركائز الأساسية لضمان تقديم رعاية طبية فعالة تلي توقعات المستفيدين وتعزز رضاهم عن المؤسسات الصحية. في ظل التغيرات المستمرة في القطاع الصحي، أصبح قياس وتحليل رضا المستفيدين أداة محورية لتحسين الأداء وتعزيز الكفاءة التشغيلية للمستشفيات. كما أن التطور التكنولوجي والابتكارات في مجال تقديم الخدمات الصحية يفرض تحديات جديدة تتطلب استراتيجيات فعالة لمواكبتها وضمان تحقيق تجربة مرضية للمستفيدين.

في هذا السياق، تبرز أهمية البحث في تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل، باعتباره نموذجاً لمؤسسات الرعاية الصحية التي تسعى إلى تحقيق معايير عالية في تقديم خدماتها. وتهدف الدراسة الحالية إلى تقديم رؤية تحليلية متعمقة لمستويات رضا المستفيدين، مع التركيز على العوامل المؤثرة في تقييمهم لجودة الخدمات، وذلك في إطار سعي المستشفى المستمر لتحسين الأداء وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والجودة.

من خلال هذه الدراسة، يتم تسليط الضوء على تجربة المستفيدين في أقسام المستشفى المختلفة، وتحليل مدى استجابتهم لجودة الرعاية الصحية المقدمة. كما سيتم استكشاف الفجوات المحتملة في الخدمات، مع تقديم توصيات مبنية على الأدلة لدعم عملية التحسين المستمر، بما يضمن تلبية احتياجات المرضى وتعزيز ثقتهم بالمؤسسات الصحية.

1.1 مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة البحث في الحاجة إلى تقييم مستوى رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل، وذلك بهدف التعرف على نقاط القوة وتعزيزها، ورصد جوانب القصور للعمل على تحسينها.

2.1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية في مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل، السودان.
- تحليل الفروقات في مستويات الرضا بين مختلف أقسام المستشفى.
- تقديم مقترحات واستراتيجيات عملية لتحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المرضى.

3.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تقييم مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية في مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل، مما يساعد في تحديد نقاط القوة وتعزيزها، ورصد جوانب القصور للعمل على تحسينها. علاوة على ذلك، تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، مما يساعد صناع القرار في تطوير سياسات صحية فعالة تلي احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

4.1 فروض الدراسة:

وفقاً لهدف الدراسة، سيتم اختبار فرضيتين للدراسة:

- هناك اختلاف في مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية بين أقسام المستشفى المختلفة (المنومين بالعنابر، العيادات المحولة، الطوارئ).
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا المستفيدين وجودة الخدمات الصحية وفقاً للأبعاد الخمسة (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف).

5.1 منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف البحث انتهجت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام نموذج SERVQUAL، وتم الاعتماد على البيانات الأولية وذلك بتوزيع استبانة الدراسة على المستفيدين التي تم تحليل بياناتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for the Social Sciences-SPSS). كما تم استخدام البيانات الثانوية من الكتب والمنشورات ذات العلاقة بموضوع البحث.

2. الإطار النظري:

تُعدّ الخدمات الصحية ركيزة أساسية في حياة الفرد والمجتمع، نظراً لأهمية الصحة بوصفها الأساس الأول في إعداد المواطن القادر على المشاركة الفاعلة والإسهام في خدمة مجتمعه ووطنه بكفاءة وفعالية عالية في مختلف المجالات.

1.2 مفهوم جودة الخدمات الصحية

تعرف جودة الخدمات الصحية بأنها مجموعة الخصائص التي تتمتع بها الخدمات المقدمة للمستفيدين بهدف تلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم (الرفاعي، 2016). تعتمد جودة الخدمات على عدة أبعاد مثل الكفاءة، الاستجابة، والتوافر، حيث أوضح زكي (2018) أن جودة الخدمات الصحية تتحدد وفقاً لمدى قدرتها على تحقيق توقعات المرضى وتقديم خدمات آمنة وفعالة.

2.2 رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية

عرف (Kotler & Keller 2006) الرضا على أنه إحساس الشخص بالفرح أو خيبة الأمل التي تنتج من مقارنة الأداء المدرك للمنتج مع توقعات هذا الشخص المريض.

يُعد رضا المستفيدين مقياساً أساسياً لجودة الخدمات الصحية، حيث يرتبط بتجربة المرضى ومدى تلبية احتياجاتهم الصحية (العيسوي، 2019). وأكد القحطاني (2020) أن رضا المرضى يعتمد على عدة عوامل منها جودة الرعاية، توفر الخدمات، وسهولة الحصول عليها.

3.2 العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية

تتلخص العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية في الآتي:

أ- العوامل التنظيمية

تشمل العوامل التنظيمية السياسات والإجراءات التي تحكم تقديم الخدمات الصحية، مثل التراخيص والاعتمادات وإدارة الموارد البشرية (الزبيدي، 2017).

ب- العوامل البشرية

يعد الطاقم الطبي العامل الأهم في تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث يعتمد نجاح المؤسسات الصحية على كفاءة مقدمي الرعاية الصحية ومدى تفاعلهم مع المرضى (الشامي، 2021).

ج- العوامل التكنولوجية

أوضح الغامدي (2018) أن التكنولوجيا تلعب دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث يساهم التحول الرقمي في تحسين سرعة الاستجابة وتقليل الأخطاء الطبية.

د- العوامل البيئية

أشار عبد الكريم (2015) إلى أن بيئة المستشفى تلعب دوراً مهماً في تحسين تجربة المرضى، حيث تؤثر النظافة وتوافر المرافق الصحية على رضا المستفيدين.

4.2 العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين

أكدت العديد من الدراسات العربية أن هناك علاقة وثيقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين، حيث أن التحسين المستمر في الخدمات يساهم في تعزيز ثقة المرضى بالمؤسسات الصحية (العتيبي، 2022). كما أن توفر الكوادر المؤهلة والتكنولوجيا الطبية الحديثة يساهم في تحسين تجربة المستفيدين وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة (الموسوي، 2016).

5.2 النماذج والنظريات ذات الصلة

تتلخص أهم النماذج والنظريات التي تربط بين رضا المستفيدين وجودة الخدمات الصحية في نموذج SERVQUAL، نظرية التوقعات والرضا، ونموذج Kano.

1.5.2 نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات الصحية:

يُعد نموذج SERVQUAL من أهم النماذج المستخدمة في قياس جودة الخدمات، حيث تم تطويره بواسطة Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988). يعتمد هذا النموذج على تقييم الفجوة بين توقعات المستفيدين للخدمة وما يحصلون عليه فعلياً. يتكون النموذج من خمسة أبعاد رئيسية:

1. الجوانب الملموسة (Tangibles) تشمل البيئة المادية للمستشفى، التجهيزات، النظافة، والمظهر العام للموظفين.
2. الاعتمادية (Reliability) مدى قدرة المستشفى على تقديم الخدمات بدقة وموثوقية.
3. الاستجابة (Responsiveness) سرعة استجابة الطاقم الطبي والإداري لاحتياجات المرضى.
4. الضمان (Assurance) يشمل كفاءة العاملين، قدرتهم على التواصل، ومدى إحساس المرضى بالأمان أثناء تلقيهم الرعاية.
5. التعاطف (Empathy) يقيس مدى اهتمام العاملين في المستشفى بالمرضى، وقدرتهم على تفهم احتياجاتهم وتقديم خدمات شخصية.

2.5.2 آلية عمل النموذج:

- يعتمد النموذج على مقارنة بين توقعات المرضى قبل تلقي الخدمة وإدراكهم الفعلي لما حصلوا عليه.
- يتم جمع البيانات من خلال استبيانات تحتوي على أسئلة تتعلق بالأبعاد الخمسة المذكورة أعلاه.
- يتم قياس الفجوات بين التوقعات والإدراك الفعلي، حيث تعكس القيم الإيجابية رضا المرضى بينما تشير القيم السلبية إلى عدم رضاهم.
- يتم تحليل النتائج لاستخراج الجوانب التي تحتاج إلى تحسينات، مما يساعد المؤسسات الصحية على وضع استراتيجيات فعالة لتحسين الخدمة.

3.5.2 أهمية نموذج SERVQUAL في تحسين الخدمات الصحية:

- يتيح تحليل فجوات الخدمة مما يمكن الإدارة من تحديد مواطن الضعف والعمل على تحسينها.
- يساعد في تحسين تجربة المريض من خلال فهم احتياجاته ومتطلباته.
- يساهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية من خلال تحديد العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة.
- يعزز القدرة التنافسية للمستشفيات من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبى توقعات المرضى.

3. الدراسات السابقة:

تلعب جودة الخدمات الصحية دوراً محورياً في تحقيق رضا المستفيدين، إذ تشير الدراسات إلى أن تحسين جودة الرعاية يساهم في تعزيز ثقة المرضى وزيادة ولائهم للمؤسسات الصحية. وانطلاقاً من ذلك، يسعى هذا القسم إلى تحليل الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية، مع التركيز على النماذج المستخدمة لقياس رضا المرضى والعوامل الرئيسية التي تؤثر فيه.

1. Jin وآخرون (2022): في دراستهم "تأثير اعتماد تقنية الصحة المحمولة على جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى: دراسة تطبيقية في مستشفى عيون عام في الصين"، قاموا بتقييم تأثير استخدام تقنية الصحة المحمولة على جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى. شملت الدراسة 200 مريض تم تقسيمهم إلى مجموعتين: مجموعة تلقت خدمات الرعاية الصحية التقليدية، ومجموعة تلقت خدمات باستخدام تقنية الصحة المحمولة. أظهرت النتائج أن استخدام تقنية الصحة المحمولة أدى إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة رضا المرضى، بالإضافة إلى تحسين التواصل بين المرضى والأطباء، والوصول إلى المعلومات الصحية، ومشاركة المرضى في الرعاية الصحية، وكفاءة الخدمات الصحية.
2. Nguyen وآخرون (2021): في دراستهم "تأثير جودة الخدمة على رضا المرضى الداخليين، والقيمة المدركة، وولاء العملاء"، قاموا بتقييم أثر جودة الخدمات على رضا المرضى الداخليين (فيتنام). شملت العينة 345 مريضاً داخلياً، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي كبير لجودة الخدمات على رضا المرضى الداخليين والقيمة المدركة وولاء العملاء. كما أشارت إلى أن العناصر المؤثرة على جودة الخدمات هي: الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والملموسية.
3. بحر والجدي (2019) قاما بدراسة بعنوان "أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة"، وركزا على تقييم دور أبعاد الخدمة الصحية (مثل الكفاءة والاستجابة والموثوقية) في تحقيق رضا المرضى. وأكدت الدراسة أن جودة الخدمة لها أثر مباشر وكبير في رفع مستويات رضا المرضى، وأوصت بتحسين بيئة المستشفيات وزيادة التفاعل الإنساني مع المرضى.
4. سيروان (2019) في دراسته "رضا المرضى عن الخدمة الصحية المقدمة في عيادات طب الأسرة في مركز 7 نيسان الصحي"، ركز على تحليل مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية الأولية، وأوضح النتائج أن رضا المرضى يرتبط بشكل وثيق بتوفر الأدوية، حسن التعامل، وضمان الاستمرارية في الخدمة. وأوصت الدراسة بأهمية تحسين التواصل الفعال بين مقدمي الرعاية والمرضى.

5. رجبي وبوسالم (2022) في دراستهما "أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقيي قالمة"، أظهرت النتائج وجود أثر معنوي لأبعاد جودة الخدمات (وخاصة الاعتمادية والتعاطف) على رضا المرضى. وأوصت الدراسة بتحسين مستوى التعاطف والاهتمام الشخصي بالمرضى داخل المؤسسات الصحية الحكومية.
6. عبد الرحمن، م. (2019). "أثر جودة المرافق الطبية على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية." أكدت الدراسة أن تجهيز المستشفيات بالمرافق الحديثة مثل الأجهزة الطبية المتطورة وصالات الانتظار المريحة يؤثر بشكل مباشر على رضا المرضى.
7. المغربي، أ. (2022). "تأثير التحول الرقمي على رضا المرضى في المستشفيات العربية." وجدت الدراسة أن رقمنة الخدمات الصحية، مثل جدولة المواعيد إلكترونياً والاستشارات عن بعد، تؤثر بشكل إيجابي على رضا المستفيدين.
8. الجابري، م. (2021). "تحليل مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية في المستشفيات الجامعية بالمناطق الريفية." أشارت الدراسة إلى أن تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الريفية يتطلب استثمارات أكبر في البنية التحتية والتكنولوجيا الطبية الحديثة.

تؤكد الدراسات العربية الحديثة أن تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات يتطلب التركيز على تطوير المرافق، تعزيز الاستجابة لاحتياجات المرضى، والاهتمام بتدريب الكوادر الطبية. كما تشير إلى أهمية التكنولوجيا في تحسين رضا المرضى، مع ضرورة تقليل الفجوة بين جودة الخدمات الصحية في المناطق الحضرية والريفية. استناداً إلى ما سبق، يتضح أن جودة الخدمات الصحية تشكل عنصراً أساسياً في تحقيق رضا المستفيدين، إلا أن هناك حاجة لإجراء المزيد من الدراسات المتعمقة لفهم العوامل المختلفة التي تؤثر على هذا الرضا بشكل أكثر شمولاً. ومن هذا المنطلق، تهدف هذه الدراسة إلى المساهمة في سد بعض الفجوات البحثية من خلال تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل، بالإضافة إلى تقديم توصيات مبنية على تحليل البيانات لتحسين مستوى الأداء الصحي وتعزيز تجربة المستفيدين.

4. الدراسة الميدانية:

1.4 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة المستفيدين من الخدمات بمستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل، في أقسام المنومين بالعنابر، العيادات المحولة، والطوارئ. وقد تم اختيار العينة بناء على الذين استفادوا من هذه الخدمات خلال فترة البحث (مارس-أبريل 2023 م). وتم توزيع 165 استبانة وتم استرداد ما نسبته 94%. وتكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين: القسم الأول: تتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، تمثلت في النوع، عمر المستفيد، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي للمستفيد وغيرها.

القسم الثاني: تضمن هذا القسم عدد خمسة محاور حيث يتكون كل محور من عدد من العبارات، طلب من أفراد عينة الدراسة أن يحددوا استجاباتهم عما تصفه كل عبارة وفقاً لمقياس "ليكارت" الخماسي.

2.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1.2.4 المتوسط المرجح:

يتم حساب المتوسط المرجح بغرض تحديد الاتجاه (درجة الموافقة) كما في الجدول التالي وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي:

جدول رقم (1) المتوسط المرجح

الدرجة الموافقة	المتوسط المرجح	الفئة
لا أو افق بشدة	من 1.00 إلى 1.80	الأولى
لا أو افق	من 1.81 إلى 2.60	الثانية
محايد	من 2.61 إلى 3.40	الثالثة
أو افق	من 3.41 إلى 4.20	الرابعة
أو افق بشدة	من 4.21 إلى 5.00	الخامسة

2.2.4 اختبار مربع كاي:

لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الإجابات المتوقعة والملاحظة لكل عبارة على حدة، فإن القيمة الاحتمالية تحدد ما إذا كان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات المتوقعة والتكرارات الملاحظة وذلك بمقارنة القيمة الاحتمالية بمستوى معنوية (0.05) (حيث أن القيمة الاحتمالية تمثل قيمة الخطأ المسموح بها في نتائج الاختبار والقيمة 5% هي القيمة المستخدمة في معظم الدراسات) فإذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 فهذا يدل على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات الملاحظة والتكرارات المتوقعة.

3.2.4 الثبات والصدق للاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أي أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير فيما إذا تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة. ولقد تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال تحليل معامل ألفا كرونباخ. ومعامل الثبات يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح. فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح.

5. عرض وتحليل بيانات الدراسة:

تم عرض وتحليل بيانات الدراسة للأقسام الثلاثة، المنومين بالعنابر، العيادات المحولة، والطواري، وذلك على النحو التالي:

1.5 استبانة المنومين بالعنابر:

يبين جدول رقم (2) التحليل الوصفي لاستبانة المنومين، بالنسبة لمتغير النوع نجد أنه ليس هناك فرق في تمثيل الإناث والذكور في العينة حيث بلغت نسبة الإناث 50.9%، بينما نسبة الذكور 49.1%. أضف لذلك كانت أعمار غالبية الأفراد في الفئة العمرية (20 وأقل من 30 سنة)، حيث بلغت النسبة 23.6%، ثم 21.8% بين 40 وأقل من 50 سنة، 18.2% بين 30 وأقل من 40 سنة، 16.4% بين 50 وأقل من 60 سنة، 12.7% لـ 60 سنة وأكثر، 7.3% لـ أقل من 20 سنة. غالبية أفراد عينة الدراسة متزوجون بنسبة 65.5%، 23.6% لغير المتزوجين، 9.1% للمطلقين و1.8% الأرملة. غالبية أفراد عينة الدراسة لاستبانة المنومين جامعيون، حيث بلغت النسبة 41.8%، ثم 23.6% للتعليم الثانوي، 16.4% لتعليم الخلوة، 12.7%، للتعليم الابتدائي، 5.5% للتعليم المتوسط. أما بالنسبة لمتغير المهنة فإن معظم أفراد عينة الدراسة موظفون حيث بلغت نسبتهم 25.5%، ثم 23.6% للمهنة الأخرى، 20% لربات المنزل، 18.2% للطلاب، 12.7% للأعمال الحرة. في متغير السكن فإن غالبية أفراد العينة يسكنوا أم الطيور وعطبرة، حيث بلغت النسبة لكل منطقة 32.7%، ثم الدامر بنسبة 20%، و14.5% يسكنون مناطق أخرى. أما بالنسبة لمتغير نوع الغرفة نجد أن 83.6% في غرف مشتركة و7.3% في غرف منفصلة. نجد أن 56.4% أقاموا يومين إلى أربعة أيام، 34.5% أقاموا بالمستشفى أكثر من أربعة أيام و3.6% أقاموا لمدة يوم واحد.

جدول رقم (2) التحليل الوصفي لعينة الدراسة لاستبانة المنومين

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
النوع		
ذكر	27	49.1
أنثى	28	50.9
العمر		
سنة 20 أقل من	4	7.3
سنة 30 و أقل من 20	13	23.6
سنة 40 و أقل من 30	10	18.2
سنة 50 و أقل من 40	12	21.8
سنة 60 و أقل من 50	9	16.4
60 سنة وأكثر	7	12.7
الحالة الاجتماعية		
متزوج	36	65.5
غير متزوج	13	23.6

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
مطلق	5	9.1
أرمل	1	1.8
المستوى التعليمي		
خلوه	9	16.4
ابتدائي	7	12.7
متوسط	3	5.5
ثانوي	13	23.6
جامعي	23	41.8
المهنة		
طالب	10	18.2
ربة منزل	11	20.0
أعمال حرة	7	12.7
موظف	14	25.5
أخرى	13	23.6
السكن		
أم الطيور	18	32.7
عطيرة	18	32.7
الدامر	11	20.0
أخرى	8	14.5
نوع الغرفة		
مفردة	4	7.3
مشتركة	46	83.6
فترة الإقامة		
يوم واحد	2	3.6
يومين إلى أربعة	31	56.4
أكثر من أربعة	19	34.5

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

1.1.5 الثبات والصدق الإحصائي:

يتضح من الجدول رقم (3) أن درجة معاملي الثبات والصدق عالية هذا يعني أن الإجابات متسقة فيما بينها بدرجة كبيرة كما أن نسبة الاتساق الداخلي لاستجابات الاستبانة ككل بلغت 91% أي أن الاستبانة بصورتها الحالية تحقق استجابات متسقة بدرجة كبيرة، أما معامل الصدق فهو يعني نسبة ثبات الاستجابات عند تكرار التجربة مائة مرة، فمن الجدول السابق يتضح أن درجة الصدق عالية لجميع المحاور وكذلك درجة صدق الاستبانة ككل بلغت 95% هذا يعني إذا تم تكرار توزيع الاستبانة على نفس العينة مائة مرة فسوف نحصل على نفس النتائج بنسبة 95%.

جدول رقم (3) نتائج الثبات والصدق الإحصائي

معامل الصدق	معامل الثبات	الاستبانة
95%	91%	استبانة المرضى المنومين (بالعنابر)

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

جدول رقم (4) المحور الأول (الجوانب الملموسة)

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
1	إن قسم المنومين يمتلك معدات حديثة	1.64	1.144	91.455	0.00
2	الغرفة مجهزة بوسائل الراحة (مثل التكييف والتلفاز)	1.51	.879	56.491	0.00
3	يتصف العاملون في قسم المنومين بحسن المظهر	3.89	.533	113.800	0.00
4	الإرشادات المكتوبة في قسم المنومين واضحة ومفيدة	3.76	.769	131.455	0.00
5	صالات الانتظار نظيفة ومريحة	1.78	1.212	73.273	0.00
6	دورات المياه نظيفة	1.58	1.100	97.455	0.00
	المحور الأول (الجوانب الملموسة)	2.36	.578	208.782	0.00

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (4) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتضح من الجدول أن أفراد العينة لا يوافقون بشدة على العبارات 1، 2، 5، 6 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الأولى من فئات مقياس ليكرت الخماسي من 1.00 إلى 1.79 وهي الفئة التي تشير إلى خيار "لا أوافق بشدة"، كذلك يوافقون على العبارات 3، 4 بمتوسط يقع في الفئة الرابعة من 3.40 إلى 4.19 وهي الفئة التي تشير إلى خيار "أوافق". من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الأول للدراسة يتضح إن أفراد العينة لا يوافقون بصورة عامة على ما ذكر في المحور وذلك بمتوسط للمحور يقع في الفئة الثانية من 1.80 إلى 2.59 وهي الفئة التي تشير إلى خيار "لا أوافق".

جدول رقم (5) المحور الثاني (الاعتمادية)

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
7	إجراءات الاستقبال والتسجيل في قسم المنومين سهلة وقصيرة	3.91	.701	139.818	0.00
8	يمكن الحصول على سرير في قسم المنومين بسهولة	3.85	.678	147.818	0.00
9	يعمل قسم المنومين على حل مشاكل المرضى	3.13	1.106	45.091	0.00
10	إن قسم المنومين يؤدي الخدمات بصورة صحيحة من المرة الأولى	3.71	.786	104.909	0.00
11	يهتم قسم المنومين بتقديم الخدمات في الوقت المحدد بشكل سريع ودقيق	3.67	.795	93.636	0.00
12	إجراءات أخذ العينات في المعمل سهلة ومريحة	1.33	.862	152.818	0.00
13	يتوافر لدى الصيدلية ما يحتاج له المريض من أدوية	1.35	.886	151.727	0.00
14	يهتم قسم المنومين بتسجيل المعلومات عن المرضى وحالاتهم الصحية	3.85	.731	118.000	0.00
	المحور الثاني: الاعتمادية	3.10	.538	80.055	0.00

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (5) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتضح من الجدول إن أفراد العينة يوافقون على العبارات 7، 8، 10، 11، 14 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة، أما ردود أفراد العينة للعبارة 9 كانت محايد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة من 2.60 إلى 3.39 وهي الفئة التي تشير إلى خيار "محايد". أما ردود أفراد العينة للعبارتين 12، 13 كانت لا أوافق بشدة بمتوسط يقع في الفئة الأولى. من كل ما سبق يتضح إن ردود أفراد العينة للمحور الثاني كانت محايد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة.

جدول رقم (6) المحور الثالث (الاستجابة)

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
15	يقضي الأطباء وقتاً كافياً في الكشف على المريض	3.18	1.038	54.364	0.00
16	يستجيب طاقم التمريض لنداء المريض عند الحاجة بسرعة	4.49	1.052	128.600	0.00
17	العاملون في قسم المنومين يخطروا المرضى بموعد تقديم الخدمة بالضبط	3.69	.940	104.382	0.00

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
18	يحصل المريض في قسم المنومين على الخدمات بسرعة	3.87	.795	86.727	0.00
19	إن العاملين في قسم المنومين دائماً على استعداد لمساعدة المرضى	3.76	.838	103.091	0.00
20	يزور الأطباء المرضى المنومين بشكل يومي	3.02	1.063	29.818	0.00
21	إن العاملين في قسم المنومين يستمعوا لشكوى المرضى باهتمام	3.71	.896	119.218	0.00
	المحور الثالث: الاستجابة	3.68	.637	35.527	0.00

المصدر: إعداد الباحثون من و أقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (6) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول عبارات هذا المحور. ويتضح من الجدول أن ردود أفراد العينة للعبارتين 20,15 تشير إلى محايد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة ويوافقون بشدة على العبارة 16 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الخامسة من 4.20 إلى 5.00 وهي الفئة التي تشير إلى خيار "أوفق بشدة". ويوافقون على العبارات 21,19,18,17 بمتوسط يقع في الفئة الرابعة. " من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الثالث يتضح أن أفراد العينة يوافقون بصورة عامة على ما ذكر في المحور وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة.

جدول رقم (7) المحور الرابع (الضمان)

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
22	يشرح الأطباء الحالة المرضية ويقدمون الإرشادات بشكل مناسب	3.84	.834	117.273	0.00
23	المرضى لديهم الثقة الكاملة في العاملين بقسم المنومين	3.75	.821	160.018	0.00
24	إن مرضى قسم المنومين يشعرون بالأمان في الخدمات الطبية المقدمة	3.73	.781	132.182	0.00
25	إن العاملين في قسم المنومين دائماً يتعاملوا بلطف مع المرضى	3.78	.762	156.182	0.00
26	إن العاملين في قسم المنومين لديهم المعلومات للإجابة على أسئلة المرضى	3.75	.751	132.364	0.00
27	يتم شرح الإجراءات الواجب عملها بغية متابعة العلاج في المنزل	3.85	.650	101.873	0.00
	المحور الرابع: الضمان	3.78	.612	176.545	0.00

المصدر: إعداد الباحثون من و أقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (7) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتضح من الجدول أن أفراد العينة يوافقون على جميع عبارات هذا المحور وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة. من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الرابع يتضح أن أفراد العينة يوافقون بصورة عامة على ما ذكر في المحور.

جدول رقم (8) المحور الخامس (التعاطف)

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
28	إن قسم المنومين يعطي المرضى اهتمام شخصي	2.36	1.176	83.655	0.00
29	إن قسم المنومين يعمل في ساعات مناسبة لكل مرضاه	3.76	.860	114.418	0.00
30	إن قسم المنومين لديه عاملين يعاملوا المرضى باحترام ولطف	3.78	.832	135.800	0.00
31	إن قسم المنومين يهتم جداً برغبات المرضى	2.82	1.107	50.055	0.00
32	العاملون في قسم المنومين يفهموا حاجات المرضى	3.73	.870	96.545	0.00
	المحور الخامس: التعاطف	3.29	.764	73.945	0.00

المصدر: إعداد الباحثون من و أقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (8) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتضح من الجدول أن أفراد العينة لا يوافقون على العبارة 28 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الثانية، ويوافقون على العبارات 29,30,32 بمتوسط يقع في الفئة الرابعة. أما ردود أفراد العينة للعبارة 31 كانت محايد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة. من كل ما سبق يتضح أن ردود أفراد العينة للمحور الخامس كانت محايد.

2.5 استبانة العيادات المحولة:

يبين جدول رقم (9) التحليل الوصفي لاستبانة العيادات المحولة، بالنسبة لمتغير النوع نجد أنه ليس هناك فرق في تمثيل الإناث والذكور في العينة حيث بلغت نسبة الإناث 41.8%، بينما نسبة الذكور 40.0%. أضف لذلك كانت أعمار غالبية الأفراد في الفئتين (20 و أقل من 30 سنة) و (30 و أقل من 40 سنة)، حيث بلغت النسبة لكليهما 25.5%، ثم 16.4% للفئة بين 50 و أقل من 60، 12.7% للفئة بين 40 و أقل من 50 سنة، 1.8% لـ 60 سنة وأكثر. غالبية أفراد عينة الدراسة متزوجون بنسبة 43.6%، ثم 27.3% لغير المتزوجين، 3.6% لكل من المطلقين والأرامل. غالبية أفراد عينة الدراسة لاستبانة العيادات المحولة جامعيون، حيث بلغت النسبة 30.9%، ثم 29.1% للتعليم الثانوي، 20.0% للتعليم الابتدائي، 1.8% لكل من التعليم المتوسط والخلوة. أما بالنسبة لمتغير المهنة فإن غالبية أفراد عينة الدراسة يمتنعون المهنة الأخرى حيث بلغت نسبتهم 29.1، يليها ربات المنزل بنسبة 20.0%، 12.7% للأعمال الحرة، 10.9% للطلاب و 9.1% موظفون. في متغير السكن فإن غالبية أفراد العينة يسكنوا أم الطيور، حيث بلغت نسبتهم 30.9% والذين يسكنوا عطبرة بنسبة 21.8% ثم 16.4% يسكنون مناطق أخرى والدامر بنسبة 12.7%.

جدول رقم (9) التحليل الوصفي لعينة الدراسة لاستبانة العيادات المحولة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
النوع		
ذكر	22	40.0
أنثى	23	41.8
العمر		
سنة 20 أقل من	0	0
سنة 30 و أقل من 20	14	25.5
سنة 40 و أقل من 30	14	25.5
سنة 50 و أقل من 40	7	12.7
سنة 60 و أقل من 50	9	16.4
60 سنة وأكثر	1	1.8
الحالة الاجتماعية		
متزوج	24	43.6
غير متزوج	15	27.3
مطلق	2	3.6
أرمل	2	3.6
المستوى التعليمي		
خلوه	1	1.8
ابتدائي	11	20.0
متوسط	1	1.8
ثانوي	16	29.1
جامعي	17	30.9
المهنة		
طالب	6	10.9
ربة منزل	11	20.0
أعمال حرة	7	12.7
موظف	5	9.1
أخرى	16	29.1
السكن		
ام الطيور	17	30.9

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
عطبرة	12	21.8
الدامر	7	12.7
أخرى	9	16.4

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

1.2.5 الثبات والصدق الإحصائي:

يتضح من الجدول رقم (10) أن معاملي الثبات والصدق عالية وهذا يعني أن الإجابات متسقة فيما بينها بدرجة كبيرة كما أن نسبة الاتساق الداخلي لاستجابات الاستبانة ككل بلغت 92% أي أن الاستبانة بصورتها الحالية تحقق استجابات متسقة بدرجة كبيرة، أما معامل الصدق فهو يعني نسبة ثبات الاستجابات عند تكرار التجربة مائة مرة، فمن الجدول السابق يتضح أن درجة الصدق عالية لجميع المحاور وكذلك درجة صدق الاستبانة ككل بلغت 96% هذا يعني إذا تم تكرار توزيع الاستبانة على نفس العينة مائة مرة فسوف نحصل على نفس النتائج بنسبة 96%.

جدول رقم (10) نتائج الثبات والصدق الإحصائي

الاستبانة	معامل الثبات	معامل الصدق
استبانة العيادات المحولة	92%	96%

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

جدول رقم (11) المحور الأول (الجوانب الملموسة)

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
33	إجراءات الاستقبال والتسجيل في العيادة المحولة سهلة وقصيرة	4.13	1.108	34.217	0.000
34	يتوافر في العيادة المحولة التجهيزات المناسبة	3.22	1.459	10.522	0.032
35	إن صالات الانتظار نظيفة ومريحة	3.52	1.545	17.913	0.001
36	يتصرف العاملون في العيادة المحولة بحسن المظهر	4.11	.849	21.304	0.000
37	الإرشادات المكتوبة في العيادة المحولة سهلة ومفيدة	3.76	1.268	18.348	0.001
	المحور الأول: الجوانب الملموسة	3.74	.922	28.043	0.005

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (11) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتضح من الجدول أن أفراد العينة يوافقون على العبارات 33، 35، 36، 37 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة، ويتضح أيضاً إن ردود أفراد العينة للعبارة 34 كانت محايد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة. من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الأول لاستبانة العيادات المحولة يتضح إن أفراد العينة يوافقون بصورة عامة على ما ذكر في المحور وذلك بمتوسط للمحور يقع في الفئة الرابعة.

جدول رقم (12) المحور الثاني (الاعتمادية)

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
38	يلتزم قسم العيادة المحولة بوعوده للمرضى في مجال تقديم الخدمات الصحية والعلاجية الملائمة	3.24	1.336	9.000	0.051
39	يعمل قسم العيادة المحولة على حل مشاكل المرضى	3.67	.990	18.870	0.000
40	إن قسم العيادة المحولة يؤدي الخدمات بصورة صحيحة من المرة الأولى	3.26	1.255	14.435	0.006
41	يهتم قسم العيادة المحولة بتقديم الخدمات في الوقت المحدد بشكل سريع ودقيق	2.87	1.185	28.565	0.000
42	يهتم قسم العيادة المحولة بتسجيل المعلومات عن المرضى وحالاتهم الصحية	4.20	1.147	42.478	0.000
	المحور الثاني: الاعتمادية	3.44	.790	57.478	0.000

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (12) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات عدا العبارة 38. ويتضح من الجدول إن ردود أفراد العينة للعبارات 38، 40، 41 كانت محايد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة. ويوافقون على العبارة 39 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة، ويوافقون على العبارة 42 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة. ويتضح من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الثاني لاستبانة العيادات المحولة إن أفراد العينة يوافقون بصورة عامة على ما ذكر في هذا المحور وذلك بمتوسط للمحور يقع في الفئة الرابعة.

جدول رقم (13) المحور الثالث: الاستجابة

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
43	العاملون في قسم العيادة المحولة يخطروا المرضى بموعد تقديم الخدمة بالضبط	3.70	1.331	15.087	0.005
44	يحصل المريض في قسم العيادة المحولة على الخدمات بسرعة	2.85	1.247	27.478	0.000
45	إن العاملين في العيادة المحولة دائماً على استعداد لمساعدة المرضى	3.52	1.243	13.130	0.011
46	العاملون في قسم العيادة المحولة يتجاوبون مع طلبات المرضى فوراً	3.09	1.330	11.826	0.019
	المحور الثالث: الاستجابة	3.28	.990	54.348	0.000

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (13) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتضح من الجدول إن أفراد العينة يوافقون على العبارتين 43، 45 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة، وكذلك يتضح إن ردود أفراد العينة للعبارتين 44، 46 كانتا محايد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة. ويتضح من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الثالث لاستبانة العيادات المحولة إن ردود أفراد العينة كانت محايد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة.

جدول رقم (14) المحور الرابع: الضمان

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
47	المرضى لديهم الثقة الكاملة في العاملين بقسم العيادة المحولة	3.89	1.286	21.174	0.000
48	إن مرضى العيادة المحولة يشعرون بالأمان في الخدمات الطبية المقدمة	3.91	1.208	21.609	0.000
49	إن العاملين في العيادة المحولة دائماً يتعاملوا بلطف مع المرضى	3.57	1.223	12.696	0.013
50	إن العاملين في العيادة المحولة لديهم المعلومات للإجابة على أسئلة المرضى	3.74	1.124	18.565	0.001
	المحور الرابع: الضمان	3.77	.987	62.793	0.000

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (14) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتضح من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الرابع لاستبانة العيادات المحولة إن أفراد العينة يوافقون بصورة عامة على ما ذكر في المحور وذلك بمتوسط للمحور يقع في الفئة.

جدول رقم (15) المحور الخامس: التعاطف

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
51	إن قسم العيادة المحولة يعطي المرضى اهتمام شخصي	2.50	1.394	11.174	0.025
52	إن قسم العيادة المحولة يعمل في ساعات مناسبة لكل مرضاه	3.48	1.295	9.217	0.056
53	إن قسم العيادة المحولة لديه عاملين يعاملوا المرضى باحترام ولطف	3.93	1.041	27.478	0.000
54	إن قسم العيادة المحولة يهتم جداً برغبات المرضى	2.80	1.147	21.391	0.000
55	العاملون بقسم العيادة المحولة يفهموا حاجات المرضى	3.70	1.173	16.455	0.002
	المحور الخامس: التعاطف	3.27	.859	32.088	0.000

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (15) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتضح من الجدول إن أفراد العينة لا يوافقون على العبارة 51 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الثانية، ويوافقون على العبارات 52، 53، 55 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة، وكذلك يتضح إن ردود أفراد العينة للعبارة 54 كانت محايد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة. ويتضح من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الخامس لاستبانة العيادات المحولة إن ردود أفراد العينة كانت محايد بمتوسط يقع في الفئة.

3.5 استبانة قسم الطوارئ:-

يبين جدول رقم (16) التحليل الوصفي لاستبانة قسم الطوارئ أن غالبية أفراد العينة هم من الذكور وبلغت النسبة 52.7%. بينما نسبة الإناث 47.3%. كما نجد أن أعمار غالبية أفراد العينة كانت في الفئتين (20 وأقل من 30 سنة) و(30 وأقل من 40 سنة)، حيث بلغت النسبة لكليهما 34.5%، ثم 20.0% للفئة العمرية 50 وأقل من 60، 9.1% للفئة العمرية 40 وأقل من 50 سنة و1.8% للفئة العمرية 60 سنة وأكثر. غالبية أفراد عينة الدراسة متزوجون بنسبة 52.7%، 40.0% لغير المتزوجين، 5.5% للأرامل. غالبية أفراد عينة الدراسة لاستبانة قسم الطوارئ جامعيون، حيث بلغت النسبة 49.1%، ثم 20.0% للتعليم الثانوي، 12.7% للتعليم الابتدائي، 9.1% للخلوة، 7.3% للتعليم المتوسط. أما بالنسبة لمتغير المهنة فإن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفون حيث بلغت نسبتهم 40.0% تليها نسبة 20.0% يمتنون المهنة الأخرى، ثم 18.2% لربات المنزل، 12.7% للأعمال الحرة و9.1% للطلاب. في متغير السكن فإن غالبية أفراد العينة يسكنون أم الطيور حيث بلغت نسبتهم 38.2%، ثم الذين يسكنون عطبرة بنسبة 30.9%، والذين يسكنون الدامر بنسبة 21.8% و9.1% يسكنون مناطق أخرى.

جدول رقم (16) التحليل الوصفي لعينة الدراسة لاستبانة قسم الطوارئ

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
النوع		
ذكر	29	52.7
أنثى	26	47.3
العمر		
سنة 20 أقل من	0	0
سنة 30 و أقل من 20	19	34.5
سنة 40 و أقل من 30	19	34.5
سنة 50 و أقل من 40	5	9.1
سنة 60 و أقل من 50	11	20.0
60 سنة وأكثر	1	1.8
الحالة الاجتماعية		
متزوج	29	52.7
غير متزوج	22	40.0
مطلق	0	0
أرمل	3	5.5
المستوى التعليمي		
خلوه	5	9.1
ابتدائي	7	12.7
متوسط	4	7.3
ثانوي	11	20.0
جامعي	27	49.1
المهنة		
طالب	5	9.1
ربة منزل	10	18.2

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أعمال حرة	7	12.7
موظف	22	40.0
أخرى	11	20.0
السكن		
أم الطيور	21	38.2
عطبرة	17	30.9
الدامر	12	21.8
أخرى	5	9.1

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

1.3.5 الثبات والصدق الإحصائي:

يتضح من الجدول رقم (17) أن معاملي الثبات والصدق عالية هذا يعني أن الإجابات متسقة فيما بينها بدرجة كبيرة كما أن نسبة الاتساق الداخلي لاستجابات الاستبانة ككل بلغت 93% أي أن الاستبانة بصورتها الحالية تحقق استجابات متسقة بدرجة كبيرة، أما معامل الصدق فهو يعني نسبة ثبات الاستجابات عند تكرار التجربة مائة مرة، فمن الجدول السابق يتضح أن درجة الصدق عالية لجميع المحاور وكذلك درجة صدق الاستبانة ككل بلغت 96% هذا يعني إذا تم تكرار توزيع الاستبانة على نفس العينة مائة مرة فسوف نحصل على نفس النتائج بنسبة 96%.

جدول رقم (17) نتائج الثبات والصدق الإحصائي

الاستبانة	معامل الثبات	معامل الصدق
استبانة قسم الطوارئ	93%	96%

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

جدول رقم (18) المحور الأول (الجوانب الملموسة)

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
56	يمكن الوصول لقسم الطوارئ في المستشفى بسهولة	4.35	.751	19.345	0.000
57	إجراءات الاستقبال والتسجيل في قسم الطوارئ سهلة وقصيرة	4.18	.748	43.982	0.000
58	يتوافر في قسم الطوارئ التجهيزات المناسبة	1.67	1.139	71.455	0.000
59	إن صالات الانتظار في قسم الطوارئ نظيفة ومريحة	1.89	1.315	51.818	0.000
60	يتصف العاملون في قسم الطوارئ بحسن المظهر	4.29	.599	55.473	0.000
61	الإرشادات المكتوبة في قسم الطوارئ سهلة ومفيدة	3.98	1.063	49.455	0.000
	المحور الأول: الجوانب الملموسة	3.39	.590	44.273	.0000

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (18) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتضح من الجدول إن أفراد العينة يوافقون بشدة على العبارتين 56، 60 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الخامسة، ويوافقون على العبارتين 57، 61 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة، ولا يوافقون بشدة على العبارة 58 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الأولى، ولا يوافقون على العبارة 59 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الثانية. من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الأول لاستبانة قسم الطوارئ يتضح إن ردود أفراد العينة كانت محايد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة.

جدول رقم (19) المحور الثاني (الاعتمادية)

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
62	يلتزم قسم الطوارئ بوعوده للمرضى في مجال تقديم الخدمات الصحية والعلاجية الملائمة	3.15	1.268	36.182	0.000

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
63	يعمل قسم الطوارئ على حل مشاكل المرضى	3.29	1.257	37.091	0.000
64	إن قسم الطوارئ يؤدي الخدمات بصورة صحيحة من المرة الأولى	4.18	.772	38.018	0.000
65	يهتم قسم الطوارئ بتقديم الخدمات في الوقت المحدد بشكل سريع ودقيق	4.05	.951	28.127	0.000
66	يهتم قسم الطوارئ بتسجيل المعلومات عن المرضى وحالاتهم الصحية	4.24	.470	43.018	0.000
	المحور الثاني: الاعتمادية	3.78	.75	31.618	.0010

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (19) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتضح من الجدول إن ردود أفراد العينة للعبارتين 62، 63 كانتا محايد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة، ويوافقون على العبارتين 64، 65 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة، ويوافقون بشدة على العبارة 66، وذلك بمتوسط يقع في الفئة الخامسة، ويتضح من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الثاني إن أفراد العينة يوافقون بصورة عامة على ما ذكر في المحور وذلك بمتوسط للمحور يقع في الفئة الرابعة.

جدول رقم (20) المحور الثالث (الاستجابة)

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
67	العاملون في قسم الطوارئ يخطروا المرضى بموعد تقديم الخدمة بالضبط	3.69	1.200	14.018	0.003
68	يحصل المريض في قسم الطوارئ على الخدمات الاسعافية بسرعة	4.47	.573	22.073	0.000
69	إن العاملين في قسم الطوارئ دائماً على استعداد لمساعدة المرضى	3.64	1.128	16.200	0.001
70	العاملون في قسم الطوارئ يتجاوبون مع طلبات المرضى فوراً	4.13	.883	29.582	0.000
	المحور الثالث: الاستجابة	3.98	.755	21.909	.0090

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (20) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتضح من الجدول إن أفراد العينة يوافقون على العبارات 67، 69، 70 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة، ويوافقون بشدة على العبارة 68 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الخامسة. ويتضح من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الثالث إن أفراد العينة يوافقون بصورة عامة على ما ذكر في هذا المحور وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة.

جدول رقم (21) المحور الرابع (الضمان)

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
71	المرضى لديهم الثقة الكاملة في العاملين بقسم الطوارئ	4.24	.744	35.545	0.000
72	إن مرضى قسم الطوارئ يشعرون بالأمان في الخدمات الطبية المقدمة	4.20	.678	50.673	0.000
73	إن العاملين في قسم الطوارئ دائماً يتعاملوا بلطف مع المرضى	3.89	.832	45.145	0.000
74	إن العاملين في قسم الطوارئ لديهم المعلومات للإجابة على أسئلة المرضى	4.27	.679	48.927	0.000
	المحور الرابع: الضمان	4.15	.590	71.000	0.000

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (21) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتضح من الجدول إن أفراد العينة يوافقون بشدة على العبارات 71، 72، 74 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الخامسة، ويوافقون على العبارة 73 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة. ويتضح من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الرابع إن أفراد العينة يوافقون بصورة عامة على ما ذكر في هذا المحور وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة.

جدول رقم (22) المحور الخامس (التعاطف)

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي ²	القيمة الاحتمالية
75	إن قسم الطوارئ يعطي المرضى اهتمام شخصي	2.55	1.274	68.545	0.000
76	إن قسم الطوارئ يعمل في ساعات مناسبة لكل مرضاه	4.05	.826	75.455	0.000
77	إن قسم الطوارئ لديه عاملين يعاملوا المرضى باحترام ولطف	4.13	.546	76.418	0.000
78	إن قسم الطوارئ يهتم جداً برغبات المرضى	2.96	1.201	44.182	0.000
79	العاملون بقسم الطوارئ يفهموا حاجات المرضى	4.16	.570	68.273	0.000
	المحور الخامس: التعاطف	3.57	.68141	114.091	0.000

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (22) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتضح من الجدول إن أفراد العينة لا يوافقون على العبارة 75 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الثانية، ويوافقون على العبارات 76، 77، 79 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة، وان ردود أفراد العينة على العبارة 78 كانت محايد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة. ويتضح من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الخامس إن أفراد العينة يوافقون بصورة عامة على ما ذكر في هذا المحور وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة.

3. نتائج الدراسة:

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- 1- قياس رضا المستفيدين:
 - تفاوتت مستويات رضا المستفيدين بين أقسام المستشفى المختلفة (المنومين، العيادات المحولة، الطوارئ).
 - سجل قسم الطوارئ أعلى مستويات الرضا مقارنة بالأقسام الأخرى.
- 2- جوانب جودة الخدمة الصحية:
 - الجوانب الملموسة: سجلت تقييمات سلبية فيما يخص تجهيزات الغرف، نظافة دورات المياه، ووسائل الراحة مثل التكييف والتلفاز.
 - الاعتمادية: أظهرت النتائج أن بعض الأقسام تلتزم بتقديم الخدمات الصحية في الوقت المحدد، بينما هناك قصور في توفير الأدوية والإجراءات المعملية.
 - الاستجابة: استجاب طاقم التمريض بسرعة في قسم الطوارئ، بينما كان هناك تأخير في العيادات المحولة والعنابر.
 - الضمان: يشعر المستفيدون بالأمان عند تلقي الخدمات الصحية، ولديهم ثقة جيدة في الكوادر الطبية، خصوصاً في الطوارئ.
 - التعاطف: هناك حاجة لتحسين اهتمام الكادر الطبي باحتياجات المرضى وإعطائهم رعاية شخصية أفضل، خاصة في قسم المنومين.
- 3- الفروق بين الأقسام:
 - قسم الطوارئ: حصل على أعلى معدلات الرضا من حيث سرعة الاستجابة، الاعتمادية، وتوافر الطاقم الطبي.
 - قسم العيادات المحولة: يعاني من تأخير في تقديم الخدمات، وضعف في التجهيزات الطبية.
 - قسم المنومين: يعاني من نقص في التجهيزات الطبية وعدم توفر الأدوية بشكل كافٍ، مع ملاحظات سلبية حول نظافة دورات المياه ووسائل الراحة.

4. التوصيات:

على ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية والتي يمكن أن تسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز ثقة المستفيدين، مما يدعم صناع القرار في تطوير سياسات صحية أكثر كفاءة.

1. تحسين البنية التحتية والتجهيزات الطبية من خلال تحديث معدات المستشفى، خصوصاً في قسم المنومين، وتحسين نظافة صالات الانتظار ودورات المياه وتهئية بيئة مريحة للمرضى، وتوفير وسائل راحة مثل التكييف والتلفاز في الغرف المشتركة والخاصة.

2. تعزيز كفاءة الطاقم الطبي والإداري من خلال تطوير برامج تدريبية للكوادر الطبية لتعزيز مهارات التعامل مع المرضى وزيادة كفاءة الاستجابة، وتعيين عدد كافٍ من الموظفين في العيادات المحولة لتقليل فترات الانتظار، وتحسين إجراءات الاستقبال والتسجيل لتسريع تقديم الخدمات الصحية.
 3. زيادة توافر الأدوية والمستلزمات الطبية من خلال توفير الأدوية الأساسية والمستلزمات الطبية بشكل مستمر في صيدلية المستشفى وتحسين إجراءات المعمل لضمان سرعة ودقة التشخيص الطبي.
 4. تعزيز تجربة المستفيدين من الخدمات الصحية من خلال إنشاء قنوات اتصال فعالة لشكاوى المرضى والعمل على حلها بسرعة، وتحسين آليات جدولة المواعيد في العيادات المحولة لتقليل فترات الانتظار، وتعزيز ثقافة التعاطف والاهتمام الشخصي بالمرضى، خصوصاً في أقسام العنابر والطوارئ.
 5. استخدام التكنولوجيا في تحسين الخدمات الصحية من خلال تطوير نظام إلكتروني لإدارة المواعيد وسجلات المرضى لضمان سرعة الحصول على الخدمة وتوفير استشارات طبية عن بُعد لتخفيف الضغط على العيادات المحولة وتحسين تجربة المرضى.
- تؤكد نتائج الدراسة أهمية تطوير الخدمات الصحية في مستشفى السلام الجامعي من خلال تحسين البنية التحتية، رفع كفاءة الطاقم الطبي، تعزيز الاعتمادية والاستجابة، وتحسين تجربة المستفيدين. كما تسلط التوصيات الضوء على أهمية التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الرعاية الصحية وزيادة رضا المرضى.

المراجع:

المراجع العربية:

- بحر، ي.، & الجدي، ب. (2019). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 27(3)، 153-172.
- الجابري، م. (2021). تحليل مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية في المستشفيات الجامعية بالمناطق الريفية. مجلة الصحة العامة، 19(4)، 201-220.
- رجيمي، س.، & بوسالم، أ. (2022). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي قالة. مجلة الذخائر، 17(1)، 210-232.
- الرفاعي، ع. (2016). أسس الإدارة الصحية. بيروت: دار النشر الجامعي.
- زكي، خ. (2018). مفاهيم جودة الخدمات الصحية. الخرطوم: دار العلوم الطبية.
- الزبيدي، ن. (2017). الإدارة الفعالة للخدمات الصحية. الكويت: دار المعرفة.
- سيروان، م. (2019). رضا المرضى عن الخدمة الصحية المقدمة في عيادات طب الأسرة في مركز 7 نيسان الصحي. مجلة جامعة دمشق للعلوم الطبية، 35(2)، 73-88.
- الشامي، م. (2021). أثر الكوادر البشرية على جودة الخدمات الصحية. دمشق: دار النشر الحديثة.
- عبد الرحمن، م. (2019). أثر جودة المرافق الطبية على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية. المجلة العربية للإدارة الصحية، 25(2)، 45-62.
- عبد الكريم، ي. (2015). بيئة المستشفى وتجربة المرضى. الجزائر: دار الفكر الإسلامي.
- العتيبي، م. (2022). إدارة المستشفيات والخدمات الصحية. الرياض: دار الزهراء.
- العيسوي، أ. (2019). إدارة جودة الخدمات الصحية. القاهرة: مركز الدراسات الصحية.
- الغامدي، خ. (2018). التكنولوجيا والتحول الرقمي في الصحة. جدة: دار النشر العربي.
- القحطاني، ي. (2020). رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية. الرياض: دار المجتمع.
- المغربي، أ. (2022). تأثير التحول الرقمي على رضا المرضى في المستشفيات العربية. المجلة العربية للصحة الإلكترونية، 15(3)، 201-218.
- الموسوي، ك. (2016). إدارة الجودة في المستشفيات. بغداد: دار العلم.

المراجع الأجنبية:

- Jin, et al. (2022). The impact on healthcare service quality and patients' satisfaction via adopting mobile health technology: an empirical study in a public ophthalmologic hospital in China. BMC Health Services Research, 22(1), 1-12.
- Kotler, Philip; Keller, Kevin Lane, (2006); Marketing Management, Twelfth Edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Nguyen, et al. (2021). Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty. Journal of Health Services Research & Policy, 26(3), 172-179.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." Journal of Retailing, 64(1), 12-40.