

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(65), 12 – 28. <https://doi.org/10.26389/AISRP.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.

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 أبوالحسن¹، الدكتور/ محيي الدين علي محيي الدين²، الدكتور/ عثمان عبد الله محمد الهادي*² ، الدكتور/ اسلام حسن قرشى²

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، توافر الأدوية والخدمات الطبية الأساسية. وتكمّن 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 النهج 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 المحمولة والمنومين، وضعف تجيزات العناصر ونقص وسائل الراحة والنظافة، وتحسين 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 والتجيزات، تعزيز سرعة الاستجابة، تدريب الكوادر الطبية، زيادة توافر الأدوية، وتوظيف التكنولوجيا في إدارة الخدمات الصحية، مما يسهم 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 طيبة فعالة تلبي توقعات المستفيدين وتعزز رضاه 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 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 معمقة 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 ثقيمهم بمؤسسات 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 مقتراحات واستراتيجيات عملية لتحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المرضى.

3.1 أهمية الدراسة:

تكمّن 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 تلبي احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

4.1 فروض الدراسة:

وفقاً لهدف الدراسة، سيتم اختيار 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 انتهت 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، والتوفير، حيث أوضح زكي (2018) أن جودة الخدمات الصحية تتحدد وفقاً لمدى قدرتها على تحقيق توقعات المرضى وتقديم خدمات آمنة وفعالة.

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 (العيسي، 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 (الزيدي، 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 يسهم 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

أكّدت العديد من الدراسات العربية أن هناك علاقة وثيقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين، حيث أن التحسين المستمر في الخدمات يسهم في تعزيز ثقة المرضى بالمؤسسات الصحية (العتبي، 2022). كما أن توفر الكوادر المؤهلة والتكنولوجيا الطبية الحديثة يساهمن 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.
- يسهم 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 تلبي توقعات المرضى.

3. الدراسات السابقة:

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

1. Jin وأخرون (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 وأخرون (2021): في دراستهم "تأثير جودة الخدمة على رضا المرضى الداخليين، والقيمة المدركة، وولاء العملاء"، قاموا بتقييم أثر جودة الخدمات على رضا المرضى الداخليين المستشفى (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، والملموسة.
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 (مثلكفاءة والاستجابة والمملوسة) 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، وأوضحت النتائج أن رضا المرضى يرتبط بشكل وثيق بتوفير الأدوية، حسن التعامل، وضمان الاستمرارية في الخدمة. وأوصت الدراسة بأهمية تحسين التواصل الفعال بين مقدمي الرعاية والمرضى.

5. رجيمي وبosalim (2022) في دراستهما "أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي 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 المراقب 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 المعمقة 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 المئومين بالعنابر، العيادات المحمولة، والطوارئ. وقد تم اختيار العينة بناءً على الذين استفادوا من هذه الخدمات خلال فترة البحث (مارس-أبريل 2023 م). وتم توزيع 165 استبياناً وتم استرداد ما نسبته 94%. وتكونت الاستبيانات من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: تتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، مثلت في النوع، عمر المستفيد، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي للمستفيد وغيرها.

القسم الثاني: تضمن هذه القسم عدد خمسة محاور حيث يتكون كل محور من عدد من العبارات، طلب من أفراد عينة الدراسة أن يحددوها استجابتهم بما تصفه كل عبارة وفقاً لقياس "ليكار特" الخماسي.

2.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1.2.4 المتوسط المرجع:

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

جدول رقم (1) المتوسط المرجع

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

2.2.4 اختبار مربع كاي:

لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الإجابات المتوقعة والمشاهدة لكل عبارة على حدة، فإن القيمة الاحتمالية تحدد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات المتوقعة والتكرارات المشاهدة 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 المشاهدة 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 قيمًا تراوحت بين الصفر والواحد الصحيح. فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون متساوية 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 المحمولة، 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 واقل من 30 سنة)، حيث بلغت النسبة 23.6%， ثم 21.8% بين 40 واقل من 50 سنة، 18.2% بين 30 واقل من 40 سنة، 16.4% بين 50 واقل من 60 سنة 12.7% لـ 60 سنة وأكثر، 7.3% لـ 20 سنة. غالبية أفراد عينة الدراسة متزوجون بنسبة 65.5%， 23.6% لغير المتزوجين، 9.1% للمطلقين و1.8% للأرامل. غالبية أفراد عينة 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% للمهن الأخرى، 20% لربات المنزل، 18.2% للطلاب، 12.7% للأعمال الحرية. في متغير السكن فإن غالبية أفراد العينة يسكنوا أمن الطيور وعطرية، 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

النسبة المئوية	النوع	المتغير	
		ذكور	إناث
49.1	27		
50.9	28		
		العمر	
7.3	4	سنوات 20 وأقل من	
23.6	13	سنوات 30 وأقل من	
18.2	10	سنوات 40 وأقل من	
21.8	12	سنوات 50 وأقل من	
16.4	9	سنوات 60 وأقل من	
12.7	7	60 سنة وأكثر	
		الحالة الاجتماعية	
65.5	36	متزوج	
23.6	13	غير متزوج	

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

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

1.1.5 الثبات والصدق الإحصائي:

يتضح من الجدول رقم (3) أن درجة معامي الثبات والصدق عالية هذا يعني أن الإجابات متتسقة فيما بينها بدرجة كبيرة كما أن نسبة الاتساق الداخلي لاستجابات الاستبيانة ككل بلغت 91% أي أن الاستبيانة بصورتها الحالية تحقق استجابات متتسقة 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 الاستبيانة ككل بلغت 95% هذا يعني إذا تم تكرار توزيع الاستبيانة على نفس العينة مائة مرة فسوف نحصل على نفس النتائج بنسبة 95%.

جدول رقم (3) نتائج الثبات والصدق الإحصائي

معامل الصدق	معامل الثبات	الاستبيانة
95%	91%	استبيانة المرضى المنومين (بالعنابر)

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

جدول رقم (4) المحور الأول (الجوانب الملموسة)

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

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. ويتبين من الجدول أن أفراد العينة لا يوافقون بشدة على العبارات 1، 2، 5، 6، وذلك بمتوسط يقع في الفئة الأولى من فئات مقياس ليكارت الخماسي من 1.00 إلى 1.79 وهي الفئة التي تشير إلى خيار "لا أتفق بشدة"، كذلك يوافقون على العبارات 3، 4، بمتوسط يقع في الفئة الرابعة من 3.40 إلى 4.19 وهي الفئة التي تشير إلى خيار "أتفق". 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 أتفق".

جدول رقم (5) المحور الثاني (الاعتمادية)

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

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. ويتبين 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 للعبارات 12، 13، كانت لا أتفق 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)

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

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

المصدر: إعداد الباحثون من واقع 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. ويوضح من الجدول إن ردود أفراد العينة للعبارات 15,20 تشير إلى محابيد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة ويواافقون بشدة على العبارة 16 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الخامسة من 4.20 إلى 5.00 وهي الفئة التي تشير إلى خيار "أوفق بشدة". ويواافقون على العبارات 17,18,19,21 بمتوسط يقع في الفئة الرابعة". من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الثالث يتضح إن أفراد العينة يواافقون بصورة عامة على ما ذكر في المحور وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة.

جدول رقم (7) المحور الرابع (الضمان)

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

المصدر: إعداد الباحثون من واقع 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. ويوضح من الجدول إن أفراد العينة يواافقون على جميع عبارات هذا المحور وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة. من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الرابع يتضح إن أفراد العينة يواافقون بصورة عامة على ما ذكر في المحور.

جدول رقم (8) المحور الخامس (التعاطف)

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

المصدر: إعداد الباحثون من واقع 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. ويوضح من الجدول إن أفراد العينة لا يواافقون على العبارة 28 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الثانية، ويواافقون على العبارات 29,30,32 بمتوسط يقع في الفئة الرابعة. أما ردود أفراد العينة للعبارة 31 كانت محابيد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة. من كل ما سبق يتضح إن ردود أفراد العينة للمحور الخامس كانت محابيد.

2.5 استبيانة العيادات المحولة:

يبين جدول رقم (9) التحليل الوصفي لاستبيانة العيادات المحولة، بالنسبة لمتغير النوع 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 واقل من 30 سنة) و(30 واقل من 40 سنة)، حيث بلغت النسبة لكليهما 25.5%， ثم 16.4% للفئة بين 50 واقل من 60، 12.7% للفئة بين 40 واقل من 50 سنة، 1.8% لـ 60 سنة وأكثر. غالبية أفراد عينة الدراسة متزوجون بنسبة 43.6%， 27.3% غير المتزوجون، 3.6% لكل من المطلقات والأرامل. غالبية أفراد عينة الدراسة لاستبيانة 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 فان غالبية أفراد عينة الدراسة يمتهنون المهن 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 فان 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 لاستبيانة العيادات المحولة

النسبة المئوية	النوع	المتغير	
		النوع	النسبة المئوية
40.0	ذكر	ذكر	40.0
41.8	أنثى	أنثى	41.8
	العمر	العمر	
0	سنة 20 أقل من	سنة 20 أقل من	0
25.5	سنة 30 و أقل من 20	سنة 30 و أقل من 20	25.5
25.5	سنة 40 و أقل من 30	سنة 40 و أقل من 30	25.5
12.7	سنة 50 و أقل من 40	سنة 50 و أقل من 40	12.7
16.4	سنة 60 و أقل من 50	سنة 60 و أقل من 50	16.4
1.8	60 سنة وأكثر	60 سنة وأكثر	1.8
	الحالة الاجتماعية	الحالة الاجتماعية	
43.6	متزوج	متزوج	43.6
27.3	غير متزوج	غير متزوج	27.3
3.6	مطلق	مطلق	3.6
3.6	أرمل	أرمل	3.6
	المستوى التعليمي	المستوى التعليمي	
1.8	خلوه	خلوه	1.8
20.0	ابتدائي	ابتدائي	20.0
1.8	متوسط	متوسط	1.8
29.1	ثانوي	ثانوي	29.1
30.9	جامعي	جامعي	30.9
	المهنة	المهنة	
10.9	طالب	طالب	10.9
20.0	ربة منزل	ربة منزل	20.0
12.7	أعمال حرة	أعمال حرة	12.7
9.1	موظف	موظف	9.1
29.1	أخرى	أخرى	29.1
	السكن	السكن	
30.9	أم الطيور	أم الطيور	30.9

النسبة المئوية	النكرار	المتغير
21.8	12	عطرة
12.7	7	الدامر
16.4	9	أخرى

المصدر: إعداد الباحثون من و أقع بيانات برنامج SPSS

1.2.5 الثبات والصدق الإحصائي:

يتضح من الجدول رقم (10) أن معامي 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 بصورةها 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

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

المصدر: إعداد الباحثون من و أقع بيانات برنامج SPSS

جدول رقم (11) المحور الأول (الجوانب الملموسة)

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

المصدر: إعداد الباحثون من و أقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (11) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما بين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتبين من الجدول أن أفراد العينة يوافقون على العبارات 33، 35، 36، 37 وذلك بمتوسط يقع في الفئة الرابعة، ويتبين 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)

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

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (12) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما بين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات عدا العبارة 38. ويتبين من الجدول إن ردود أفراد العينة للعبارات 38، 40، 41، 42 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. ويتبين من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الثاني لاستبيان 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

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

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

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

جدول رقم (14) المحور الرابع: الضمان

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

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (14) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما بين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتبين من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الرابع لاستبيان 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

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

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (15) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائية مما يبين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتبين 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 محايدين بمتوسط يقع في الفئة الثالثة. ويتبين من كل ما سبق من نتائج عبارات المحور الخامس لاستبيان العيادات المحوسبة إن ردود أفراد العينة كانت محايدين بمتوسط يقع في الفئة.

3.5 استبيانة قسم الطوارئ:-

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

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

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

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

المصدر: إعداد الباحثون من و اقع بيانات برنامج SPSS

1.3.5 الثبات والصدق الإحصائي:

يتضح من الجدول رقم (17) أن معامل الثبات والصدق عالية هنا يعني أن الإجابات متسقة فيما بينها بدرجة كبيرة كما أن نسبة الاتساق الداخلي لاستجابات الاستبانة ككل بلغت 93% أي أن الاستبانة بصورةها 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

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

المصدر: إعداد الباحثون من و اقع بيانات برنامج SPSS

جدول رقم (18) المحور الأول (الجوانب الملموسة)

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

المصدر: إعداد الباحثون من و اقع 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 محايدين بمتوسط يقع في الفئة الثالثة.

جدول رقم (19) المحور الثاني (الاعتمادية)

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

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

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (19) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما بين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتبين من الجدول إن ردود أفراد العينة للعباراتين 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، ويتبين 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)

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

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (20) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما بين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتبين 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. ويتبين 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)

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

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات برنامج SPSS

من الجدول رقم (21) يتضح أن قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً مما بين تباين وجهات نظر أفراد العينة حول هذه العبارات. ويتبين 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. ويتبين 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)

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

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. ويتبين 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، وإن ردود أفراد العينة على العبارة 78 كانت محايد بمتوسط يقع في الفئة الثالثة. ويتبين 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:
 - تفاوت مستويات رضا المستفيدين بين أقسام المستشفى المختلفة (المنومين، العيادات المحمولة، 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 المحمولة والعيابر.
 - الضمان: يشعر المستفيدين 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 المحمولة: 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 وتهيئة 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 المحوسبة 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 لشكواوى المرضى والعمل على حلها بسرعة، وتحسين آليات جدولة المواعيد في العيادات المحوسبة لتقليل فترات الانتظار، وتعزيز ثقافة التعاطف والاهتمام الشخصي بالمرضى، خصوصاً في أقسام العناية المركبة 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 بعد لتخفيض الضغط على العيادات المحوسبة 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.

- رجبي، س.، & بوسالم، أ. (2022). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبى قالمة. مجلة الناشر، 17(1)، 210-232.

- الرفاعي، ع. (2016). أسس الإدارة الصحية. بيروت: دار النشر الجامعي.

- ذكي، خ. (2018). مفاهيم جودة الخدمات الصحية. الخرطوم: دار العلوم الطبية.

- الزيدى، 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 الصعي. 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 المراقب الطبي 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، لك. (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.