

العنوان:	قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية : من منظور المرضى و الموظفين
المصدر:	مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية
الناشر:	الجامعة الإسلامية بغزة - شئون البحث العلمي والدراسات العليا
المؤلف الرئيسي:	ذياب، صلاح محمود
المجلد/العدد:	مج20, ع1
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2012
الشهر:	يناير / ربيع أول
الصفحات:	69 - 104
رقم MD:	643769
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	المستشفيات الحكومية ، الخدمات الصحية ، معايير الجودة، الأردن
رابط:	<a href="http://search.mandumah.com/Record/643769">http://search.mandumah.com/Record/643769</a>

## قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية

### الأردنية من منظور المرضى والموظفين

د. صلاح محمود ذياب

أستاذ مساعد- رئيس قسم إدارة المستشفيات

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية- جامعة العلوم التطبيقية الخاصة/ عمان - الأردن

**ملخص:** تهدف هذه الدراسة إلى قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المستشفيات التابعة لوزارة الصحة وعددها (30) مستشفى موزعة في مختلف محافظات الأردن الاثني عشر، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية من المرضى والموظفين في ثلاث مستشفيات في شمال ووسط وجنوب المملكة ، تم استخدام استبانتين (واحدة للموظفين والأخرى للمرضي) كأداة رئيسية لجمع البيانات لهذه الدراسة تتناسب وأهداف وأسئلة الدراسة، تم توزيع (300) استبانة علي المرضى و (250) استبانة علي الموظفين أعيد منها ما نسبته 90% من مجموع الاستبانات تقريبا، واستخدمت الوسائط الحاسوبية وفحص (ت) وتحليل التباين الأحادي لاختبار فرضيات الدراسة.

وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أن المستشفيات الحكومية (يتوفر فيها ) تطبق أبعاد الخدمة الطبية الاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والأمان باستثناء بعد الاستجابة وذلك من وجهة نظر العاملين في المستشفيات مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذا التوفر (التطبيق) متباين بين الأبعاد الخمسة. وكان تقييم المرضى للأبعاد نفسها متقارب فيما يتعلق بالأبعاد جميعها ما عدا بعدي الاستجابة والتعاطف. ولم تظهر الدراسة أية فروق في تقييم المرضى لأبعاد الجودة يعزي لأي من المتغيرات الديمغرافية.

وفي ضوء نتائج الدراسة فان الباحث يوصي بكثير من الأمور المرتبطة بمؤشرات أبعاد الجودة أهمها :التزام إدارة المستشفى بتقديم الخدمات الطبية للمريض في الوقت المحدد وإعطاء الاهتمام لمشاكل المرضى، والمحافظة علي السجلات الطبية وسريتها ، واستحداث أنظمة للمواعيد المسبقة وإبلاغ المرضى بذلك، وتوفير قاعات انتظار للمرضي و دورات مياه مناسبة، وتوفير الحوافز والدورات التدريبية للعاملين، وتبسيط الإجراءات لتقديم الخدمات الطبية ،بالإضافة إلي استحداث وحدة إدارية تعني بالجودة وأبعادها .

**الكلمات المفتاحية:** أبعاد الجودة ، الموظفين، المرضى، المستشفيات الحكومية

## Measuring Quality Dimensions of Government Hospitals Medical Services in Jordan: A Staff and Patients Perspective

**Abstract:** The study aimed to measure quality dimensions of medical services provided in government hospitals in Jordan from a staff and patients perspective. The population included (30) government hospitals in Jordan. The study sampled patients and staff randomly selected from three hospitals in northern, central and southern Jordan. A judgmental selective questionnaire was used to collect data. (300) questionnaires were distributed to patients and (250) to staff. The returned questionnaires were 90 percent, computational screening media and (t) analysis were used to test the hypotheses.

The study had many important findings including that hospital staffs respond that government hospitals apply medical service dimensions of reliability, tangibility, empathy, and safety taking into account that application varies among the five dimensions. Patients' assessment of the same dimensions is equally matched with regard to all dimensions except responsiveness and empathy. The study revealed no differences in the dimensions of quality attributed to any of the demographic variables.

In the light of conclusions, the study made recommendations associated with the important indicators of quality dimensions: hospital administration need to show commitment to provide medical services to patients in a timely manner, give attention to patients' problems, maintain medical records and confidentiality, and develop advanced appointment systems and advice patients of the same, provide patients waiting rooms with appropriate restrooms, provide employees with incentives and training courses, simplify provision of medical services procedures, and establish a unit for quality dimensions administration.

**Key words:** dimensions of quality, staff, patients, public hospitals

### المقدمة

شهد الأردن تطوراً في المجال الطبي خاصة إنشاء المستشفيات الحكومية والخاصة، حيث تم إنشاء (30) مستشفى حكومي و (60) مستشفى خاص موزعة في مختلف أنحاء المملكة الأردنية وقد عملت الوزارة منذ إنشائها عام (1951) علي اتخاذ كافة الأساليب والإجراءات الضرورية لاستمرار تقديم الخدمات الطبية والتمريضية بمستوي جيد وبكفاءة عالية في المستشفيات التابعة لها ، وجاء هذا الاهتمام بالمستشفيات الحكومية وكفاءتها نتيجة التطور في الرعاية الصحية وتنظيماتها العلاجية، الأمر الذي أدى إلي ظهور تشريعات وتخصيص موارد مالية كافية من أجل رفع مستوي الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين.(ذياب،1995، 19)

## قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية

ونتيجة التطورات في مجال الصحة والعلاج والخدمات الطبية ، و تعقيد نظام الرعاية الصحية وزيادة الطلب علي الخدمات الصحية، برزت الحاجة إلي تقديم خدمات طبية للمرضي في جميع الاختصاصات بمستوي جيد ومقبول لدي المرضي. ولذلك تسعي المستشفيات الحكومية الأردنية إلي تقديم خدمات طبية بجودة يرضي عنها المرضي ، والبالغ عددهم في عام (2008) حوالي أربعة ملايين مريض ومراجع (4000000) ، وإزاء هذا الرقم فإننا ندرك أهمية تقديم خدمات طبية ذات مستوي عالٍ . (وزارة الصحة، التقرير السنوي، 2008) .

ويعتبر رفع مستوي جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية مطلباً لإدارة المستشفى والموظفين والمرضي في آن واحد لذلك جاءت أهمية هذه الدراسة لقياس أبعاد جودة الخدمة الطبية ( الاعتمادية، والملموسة، والأمان، والتعاطف، والاستجابة) المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية ( من وجهتي نظر الموظفين والمرضي).

وقد حظيت جودة الخدمات الطبية باهتمام كبير من الأفراد والمؤسسات الصحية علي حد سواء من حيث الدراسات وتوضيح المفاهيم وكافة الجوانب النظرية لهذا الموضوع ولذلك جاءت أهمية هذه الدراسة أيضا للوقوف علي مفهوم جودة الخدمات الطبية ، ومعرفة الأبعاد المستخدمة في تقديم الخدمات الطبية ، وبيان الأسباب التي قد تكون حائلا أمام تقديم مستوي جيد من الخدمات الطبية بالإضافة إلي تقديم التوصيات المناسبة والتي من شأنها المساعدة في رفع مستوي تطبيق أبعاد جودة الخدمة الطبية، ونظراً لمحدودية الأبحاث في هذا المجال داخل الأردن بشكل خاص (علي الأقل في حدود علم الباحث) فقد جاءت هذه الدراسة لقياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية من وجهتي نظر المرضي والموظفين .

## الإطار النظري للدراسة

### مفهوم جودة الخدمات الطبية :-

تعتبر اللاملموسية الخاصية الأساسية التي تميز الخدمة عن السلع، وأن السمات الأخرى للخدمات تنشأ جميعها من خاصية اللاملموسية الخاصة بالخدمات المذكورة. وتمتاز الخدمات أيضا أنها سريعة التلاشي، وأن معظم الخدمات تظهر وتزول خلال فترة معينة يصعب علي المريض الحصول عليها في فترات أخرى، إضافة إلي عدم إمكانية خضوع الخدمات للقياس، وهي مشكلة كبيرة تجابه مقدمي الخدمات لعدم وجود مقياساً معيناً للخدمة وإنها لا تعرف إلا بعد التجربة. (الديوه جي، 2000، 365)

والخدمة بشكل عام تعني " أي فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف ما إلي طرف آخر يكون جوهره غير ملموس ولا ينتج عنه أي تملك وإنتاجية". (Kotler، 1997:18).

وعليه فإن الخدمة الطبية المقدمة في المستشفى لا تخرج عن مضمون هذا التعريف والتي يكون جوهرها غير ملموس ولا يمتلكها ولكن يمكن استخدام أدوات وأجهزة ومعدات مختلفة لتقديم الخدمة للمريض ومن ثم شفاؤه وقد تستغرق فترة زمنية بسيطة أو طويلة

ويمكن القول أن الخدمة الطبية شئ يمكن أن يقدم إلى السوق لتحقيق إرضاء الحاجات ومتضمنة الأشياء الطبية، والخدمات، والأفراد، والمكان، والتنظيم والأفكار. (الطائي، 1999، 25).

إن تعريف الجودة في الخدمات الصحية تعد عملية في غاية التعقيد لان العديد من أوجه الخدمة الصحية تبدو دائما غير واضحة المعالم لبعض الأطراف المعنية بها وبالتالي فان محاولة تعريف الجودة في الخدمات ستعكس وجهة نظر الشخص أو الطرف القائم بالتعريف.

ويبدو الأمر واضحا في تعريف (Palmar) لجودة الخدمة الصحية إذ ينظر إليها من الزوايا التالية: المريض: علي أنها ما يوفره المستشفى من معالجة تتسم بالعطف والاحترام.

الطبيب: وضع المعارف والعلوم الأكثر تقدما والمهارات الطبية في خدمة المريض.

المالكيين: الحصول علي أحسن العاملين وأفضل التسهيلات لتقديم الخدمة للزبائن.

إدارة المستشفى: تحقيق الكفاءة في تقديم، ويقصد بالجودة الطبية من المنظور المهني الطبي تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية، ويحكمها أخلاقيات الممارسة الصحية، والخبرات ونوعيتها والخدمة الصحية المقدمة، و التعامل المثالي مع المريض والإداري، والالتزام بالمعايير والأخلاقيات التي تحكم المهن الصحية. والتأهيل والممارسة والخبرة. الخدمة. (Palmar, 1999, 34)

وبشكل عام فإن أي تعريف لجودة الخدمة الصحية لابد أن يتوافق مع المواصفات، والقيمة، والمواءمة مع الاستخدام، والدعم، والتأثير السيكولوجي (النفسي).

وعلي كل حال فإن الصعوبة في إيجاد مفهوم موحد للجودة أدى إلي صعوبة قياس الجودة إضافة إلي الاختلاف في طريقة الحكم علي الخدمة وجودتها من شخص إلي آخر. (العساف، 1994، 17)

### مبادئ الحكم علي الجودة الطبية وأهميتها

يوجد مبادئ بسيطة يمكن من خلالها الحكم علي جودة الأداء الطبي، بعضها يمكن قياسه بشكل موضوعي والبعض الآخر يبقى خاضعاً لوجهات النظر الشخصية ومن هذه المبادئ التقليل من الاختلافات في الممارسة الطبية وتقليل الأخطاء الطبية، و قصر أوقات انتظار المرضى، واتجاهات المريض نحو الخدمة الصحية، و توفير الخدمات الطبية بشكل مقبول ومتوازن لجميع فئات المجتمع، (الأطفال والنساء وكبار السن وأصحاب الإعاقات وذوي الأمراض المزمنة،

## قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية

(وغيرهم)، والالتزام بالمعايير والأخلاقيات الطبية والإدارية، ووجود معايير ونظم واضحة تحكم النظام الصحي، ( السامرائي، 2000، 23)

وهناك عدد من المؤشرات التي يمكن من خلالها الاستدلال علي أهمية الجودة في الخدمات الطبية وهي: ارتباط الخدمة مع الجودة حتي أصبح من الضرورة اعتماد عدد من المقاييس لتأشير مستوي الرضا المحقق لدي المرضى من خلال الربط بين الخدمة المقدمة والجودة. ثم أن الجودة في الخدمات الصحية قد أخذت موقعا مهما في مجال البحث والتطوير إذ إنها لم تعد خاضعة إلي الاعتبارات أو الاجتهادات الشخصية البحتة في قياسها بل أصبح للجودة أبعاد رئيسية يتم اعتمادها كأساس في القياس والتأثير لتأشير مستوي الجودة.

وتعد الجودة في الخدمة الصحية مؤشراً مهماً في قياس مستوي الرضا المحقق لدي المريض عن الخدمة المقدمة له من قبل المستشفى. (أبو نقطة، 2000، 35)

### العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية:

هناك عدة عوامل تؤثر في جودة الخدمات الصحية وتتمثل هذه العناصر في التالي:-

**1- تحليل توقعات المريض:** تحتاج المستشفيات إلي فهم اتجاهات المرضى عند تصميمهم للخدمة الصحية بحيث يكون هذا التصميم متفوقاً علي توقعات المريض لأنها الطريقة الوحيدة التي تمكنهم من تحقيق جودة عالية للخدمة المقدمة. ويمكن للمرضي أن يحققوا ادراكهم للخدمة المقدمة من خلال التمييز بين المستويات المختلفة للنوعية وهي: (البكري، 2005 ، 78)

- **الجودة المتوقعة:** وهي تلك الدرجة من الجودة التي يري المريض وجوب وجودها، وهذا المستوي من الجودة يصعب تحديده في الغالب إذ يختلف باختلاف خصائص المرضى وحالاتهم العلاجية فضلاً عن اختلاف الخدمات التي يتوقعون وجودها في المستشفى.

- **الجودة المدركة:** وهي إدراك المريض لجودة الخدمة الصحية المقدمة له من قبل المستشفى، أي تصور المريض لجودة الخدمات الصحية المقدمة له.

- **الجودة القياسية:** ذلك المستوي من الخدمة المقدمة والتي تتطابق مع المواصفات المحددة أساساً للخدمة والتي تمثل بذات الوقت ادراكات إدارة المستشفى.

- **الجودة الفعلية:** وهي تلك الدرجة من الجودة والتي اعتاد المستشفى تقديمها للمرضي.

2- تحديد جودة الخدمات: عندما يفهم المستشفى حاجات المرضى فإنه يجب أن يضع التوصيف المناسب للمساعدة في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الصحية المقدمة. وهذا التوصيف عادة ما يكون مرتبطاً مع أداء العاملين في المستشفى ومستوى وكفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة في إنجاز الخدمة الطبية.

3- أداء العاملين: عندما تضع إدارة المستشفى معايير الجودة للخدمة الصحية المقدمة ويتحقق الالتزام في تنفيذها من قبل الكادر الطبي في المستشفى فإنها في المقابل يجب أن تعمل على إيجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلالها الأداء المناسب..، ويكون من المهم أن تتوقع إدارة المستشفى تقييم المرضى لجودة الخدمة الصحية المقدمة لهم، وأن تكون هذه التوقعات عقلانية ويمكن تحقيقها، وهنا يكون من الضروري أن لا تقدم الإدارة وعوداً لا تستطيع الوفاء بها لأي سبب كان. (السامرائي، 2000، 11)

أبعاد الجودة في الخدمة الطبية: هناك الكثير من الأدبيات التي تناولت أبعاد جودة الخدمات بشكل عام ومنها الأبعاد الطبية ولغايات هذا البحث فقد تم التركيز على الأبعاد التي تناولها (Kotler)، حيث أكد وجود خمسة أبعاد لجودة الخدمة بشكل عام، وأن المرضى يعتمدون في تقييمهم للخدمة الصحية المقدمة لهم على أساس مستوى و نوعية الخدمة ومعتمدين على نفس الأبعاد الخمسة وهي:

1- الاعتمادية (المعولية): القدرة على الأداء في إنجاز ما تم تحديده مسبقاً وبشكل دقيق.

2- الاستجابة: المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة إلى المريض.

3- الأمان (الضمان): هي السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة في تقديم الخدمة

4- التعاطف (اللطف): درجة الرعاية والاهتمام الشخصي بالمريض.

5- الملموسية: وتتمثل بالقدرات والتسهيلات المادية والتجهيزات والأفراد ومعدات الاتصال.

(Kotler, 1997, 44)

وهذه الأبعاد تستخدم لقياس جودة الخدمات من خلال قياس الفرق بين الخدمات المقدمة فعلاً والخدمات المتوقع

تقديمها وهي:

\* المستوى الأول: مستوى الجودة المطلوبة من قبل الإدارة وهي تعكس فناعة الإدارة بمستوى الخدمة المقدمة.

\* المستوى الثاني: مستوى جودة الخدمة المقدمة فعلاً للمرضى.

\* المستوى الثالث: مستوى الجودة المتوقعة من قبل المرضى وهي الخدمات التي من الضروري تقديمها.

\* المستوى الرابع: مستوى الجودة المثالية والتي تعتمد على المعايير العلمية.

\* المستوى الخامس: مستوى الخدمة المروجة والتي تكون مقبولة من خلال أساليب التسويق المختلفة. (البكري،

2005، 82).

ويمكن توضيح هذه الأبعاد كما يلي:-

1. **بعد الاعتمادية** : يري ( Cronin ) بأن الاعتمادية تعني قدرة مقدم الخدمة الصحية علي أداء الخدمة التي وعد بها

بشكل يمكن الاعتماد عليها ، وبدرجة عالية من الدقة . ( Cronin & Tylor,1992,55 ) .

وأوضح ( Lovelock ) بأن الاعتمادية تشير إلي قدرة مقدم الخدمة علي الإيفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد

ودقة وثبات . ( Lovelock, 1996، 465 )

ويري (Slack,) بأن الاعتمادية في مجال الخدمات الصحية تعني الالتزام بالمواعيد المحددة للمرضي وتسليم نتائج

الفحوصات المخبرية والأشعة إليهم حسب المواعيد المحددة وان الاعتمادية في الخدمات الصحية تعتبر حلاً أو إيجاد

الحلول للمشاكل المتوقعة . ( Slack,et.al,2004,49-50 )

وبين (البكري) بأن المعولية(الاعتمادية) في الخدمة الصحية تعني القدرة علي الأداء في أنجاز ما تم تحديده مسبقاً

وبشكل دقيق ويمثل هذا البعد (32%) كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى . وأن من معايير تقييم هذا

البعد، دقة السجلات المعتمدة في إدارة المستشفى ، المواعيد الدقيقة في الإجراءات الطبية . وتقديم الخدمة في الوقت

المحدد وبموثوقية ودقة وثبات وبدون أخطاء ويمكن الاعتماد عليها، ووضع الحلول لمشكلات المريض مما يعطية

أحاساس وثقة بمقدمي الخدمة الطبية . (البكري ، 2005 ، 212-213 )

2. **بعد الاستجابة** : يري (Lovelock) بأن الاستجابة تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد علي طلبات

المستفيدين واستفساراتهم، والاستجابة في مجال الخدمات الصحية تعني مدي قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة

بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها . ( Lovelock, 1996,456 )

ويبين (Shaikh,) أن الاستجابة في الخدمة الصحية تشير الي أن جميع المرضي بغض النظر عن أصلهم ،

وحالتهم ، وخلفيتهم ، يتلقون الرعاية السريعة من قبل كادر المستشفى مع حسن المعاملة والتعاون ، ووقت انتظار

ملائم أو مناسب وغير مزعج . (Shaikh,2005.55) وذكر (البكري) بأن الاستجابة تعني المساعدة الحقيقية

في تقديم الخدمة الي المريض. ويمثل هذا البعد (22%) كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى ، ومن معايير

تقييم بعد الاستجابة تقديم خدمات علاجية فورية ، استجابة لنداءات الطوارئ الخارجية ، والعمل علي مدار

الساعة.

ويمكن القول بأن بعد الاستجابة في مجال جودة الخدمات الصحية قيام العاملين في المستشفيات بالاستجابة السريعة

في جميع الأوقات للحالات المرضية وتقديم المساعدة للمرضي علي جميع استفساراتهم والشكاوي المقدمة من قبلهم

وكذلك سرعة إنجاز وتقديم الخدمات الصحية لهم عند احتياجهم لها . (البكري ، 2005 ، 223)



3. **بعد الملموسية:** وأوضح (Shaikh) بأن أن الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الاتصال و المباني والتكنولوجيا المستخدمة ، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ، والمظهر الخارجي للعاملين ، وصلات الانتظار للمرضي ، ومكاتب الأطباء ، والزي الرسمي ، والأجهزة والمعدات و التصميم والتنظيم الداخلي للمباني ، والأجهزة الطبية . (Shaikh and Rabbani,2005,95)

وأوضح (البكري) بأن الملموسية تتمثل بالقدرات والتسهيلات المادية والتجهيزات والأفراد ومعدات الاتصال ، ويمثل هذا البعد (16%) كأهمية نسبية قياساً بالأبعاد الأخرى ، أن الملموسية تشير إلى الأخذ بالاعتبار النظافة في التسهيلات الصحية، واستعمال الأدوات النظيفة والإجراءات القياسية في التسهيلات وأخيراً الوصفة الطبية التي ينبغي أن تكون سهلة الفهم من قبل المرضى . وتشمل علي الحقائق والمعطيات المادية للخدمة مثل التسهيلات المادية والمرافق التي يستخدمها المريض . (البكري ، 2005 ، 214)

4. **بعد الضمان:** ويقصد به معلومات القائمين علي تقديم الخدمة وكياستهم ، وقدراتهم علي إجابة أسئلة المرضى بكل ثقة. وذكر (Shaikh,) أن الضمان في مجال الخدمة الصحية ناتج عن اعتماد أو ثقة المرضى بالأطباء وكادر المستشفى ، والثقة بمؤهلاتهم ومقدرتهم . (Shaikh,2002,115)

أما (البكري) فقد أطلق عليه التأكيد ويقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة ويمثل هذا البعد (19%) كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى. ومن معايير تقييم هذا البعد سمعة ومكانة المستشفى ، المعرفة والمهارة لمقدمي الخدمة ، والصفات الشخصية للعاملين وحسن المعاملة و نشر الثقة والصدق ، والاتصالات بين مقدمي الخدمات والمرضى . (البكري ، 2005 ، 215).

5. **التعاطف :** يشمل هذا البعد علي اهتمام العاملين في المستشفى بالمرضى اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجات المرضى ، وملاءمة ساعات عمل المستشفى مع أوقات المرضى. ويرى (العلاق) بأن التعاطف يشير إلي درجة العناية بالمرضى ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل علي إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية ، ويشمل هذا البعد علي مدي توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان ، والاتصالات و إبداء روح الصداقة والحرص علي مصالح المريض. (محمود ، والعلاق ، 2001 ، 42).

ويرى (البكري) بأن التعاطف يعني درجة الرعاية والاهتمام الشخصي بالمستفيد (المريض)، ويمثل هذا البعد (16%) كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى. ومن معايير التقييم لهذا البعد ،اهتمام شخصي بالمرضى ، الإصغاء الكامل لشكوي المريض ، تلبية حاجات المريض بلطف. وعلي العاملين في المستشفى إن يتمتعون باللطف والكياسة ، وإعطاء الانتباه الشخصي للمريض، وتوفير العناية الشخصية له ، واحترام عادات وتقاليده المرضي . (البكري ، 2005 ،

## الدراسات السابقة

يوجد بعض الدراسات التي تناولت جودة الخدمات بشكل عام في الفنادق والبنوك ، أو في مجال المال والمصارف ولكن الدراسات التي تناولت القطاع الصحي قليلة خاصة في الأردن وفي حدود علم الباحث فان أهم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع :

- دراسة الطويل،(2009)، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمة الصحية -دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوي -العراق، وقد توصلت الدراسة إلي وجود تباين بين تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفيات في محافظة نينوي وكذلك تباين آراء العاملين في وجود أبعاد جودة الخدمة في نفس المستشفيات، وان هناك فروقات بين المستشفيات في تطبيق أبعاد الجودة.
- أما دراسة نعساني،(2007)، قياس مدركات العملاء لجودة الخدمات الصحية وإثرها في رضاهم وتطبيق ذلك علي المشافي الجامعية السورية .وقد توصلت الدراسة إلي وجود درجة من الرضا لدي المرضى عن أبعاد الملموسية والاعتمادية والأمان والتعاطف للخدمات الصحية في المشافي الجامعية السورية .
- دراسة معلا والطائي،(2003)،تقييم وقياس جودة الخدمات الفندقية في المؤسسات الخدمية في الأردن، بينت الدراسة ان تقييم جودة الخدمات الفندقية في المؤسسات الخدمية في الأردن كان سلبيا ، ولم يوجد اية علاقة في التقييم يعزى للعوامل الديمغرافية.
- أما في دراسة مقابلة،(2002)،قياس جودة الخدمات المقدمة في المطاعم الأردنية ،فقد بينت الدراسة أن لا علاقة للمتغيرات الديمغرافية في التقييم ، وان مستوى الخدمات المقدمة كان سلبيا.
- في دراسة، المطايرد،(1999)،تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الاستثمارية في منطقة المعادي في مصر ،حيث توصلت الدراسة للنتائج التالية: انخفاض مستوى الجودة الوظيفية للخدمات الصحية المقدمة وافتقارها لعناصر الجودة ، وكذلك وجود فجوات بين الخدمات المقدمة والخدمات الفعلية .
- دراسة الشلبي(1999) "مستوي الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية- دراسة تقييميه من وجهة نظر الأطباء العاملين فيها" هدفت هذه الدراسة إلي استطلاع رأي الأطباء العاملين بالمستشفيات الحكومية الأردنية في مراكز المحافظات وذلك في سبيل الوقوف علي الاتجاهات التقييمية المرتبطة بمستوي تقديم الخدمات الصحية في القطاع الصحي في الأردن سواء كانت متعلقة بالمباني ذاتها أم الكوادر البشرية أم التجهيزات الطبية وغير الطبية أم العلاجات والأدوية أم الإجراءات الإدارية.

وتوصلت الدراسة إلى أن ملائمة مواقع مباني المستشفيات الحكومية الأردنية وتجهيزاتها في مراكز المحافظات كان متوسطاً. وعدم وجود أداة لسياسة تنسيقية للمعلومات حال دون إيجاد صنع سياسة فعالة عبر ترتيبات التمويل وإيصال الخدمة .

- **دراسة العدوان وعبد الحليم (1998)** "العوامل المؤثرة في طول مدة الإقامة في المستشفيات الأردنية" إلى محاولة التحري عن العوامل الرئيسية المؤثرة في طول مدة الإقامة في المستشفيات، وقد أظهرت النتائج أن التامين الصحي يؤثر نسبياً في طول مدة الإقامة، ووجود علاقة إيجابية بين طول مدة الإقامة وكل من عمر المريض ودرجة حدة المرض ومستوي الدخل العوامل.

- **دراسة العدوان وعبد الحليم (1997)** "العوامل المرتبطة بتحقيق الرضا عن الخدمات المقدمة للمرضي في المستشفيات الأردنية" ، وقد أظهرت نتائج الدراسة ارتباط مستوي الرضا عن الخدمات الصحية بنظافة المستشفى، ونوع المستشفى ، ومعاملة موظفي المستشفى واهتمام الطبيب أثناء المعالجة ، وأن مستوي رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في محافظة عمان كان أعلي من مستوي الرضا في المحافظات الأخرى.

- **دراسة طعامنة والحراشنة (1995)** بعنوان "اثر مستوي الخدمة علي رضا المستفيد من خدمات المراكز الصحية في محافظة المفرق(مدينة في شمال الأردن ) " .

وقد أظهرت الدراسة وجود انطباعات سلبية من النواحي التالية: مدي توافر وسائل الراحة في قاعات الانتظار والنظافة بشكل عام، مدي توافر الأدوية، مدة المشورة بين الطبيب والمريض وتوفر الطعام. كذلك تبين وجود انطباعات سلبية لدي أفراد العينة نحو المشاركة في برامج الرعاية الصحية وخدمات الرعاية الصحية المقدمة خارج المراكز الصحية، في حين تبين وجود اتجاه إيجابي نحو مجال نظم إجراءات العمل ونحو تعامل الطبيب وجهاز التمريض مع المستفيدين.

- **دراسة ذياب ، (2008)**، أسباب ودوافع هجرة الأطباء والمرضى من وزارة الصحة الأردنية للخارج، حيث توصلت إلي وجود أسباب كثيرة تدفع هؤلاء للهجرة منها عدم الرغبة في العمل لأسباب مادية، وعدم الرضا عن ظروف العمل وأسباب أخرى كثيرة .

- **دراسة ، فخري (2005)** ، " رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة لهم في عيادة طب الأسرة في مستشفى الجامعة الأردنية " ، و أظهرت الدراسة وجود تفاوت في مستويات الرضا و جودة الخدمات الصحية وان المستفيدين من الخدمات الصحية لا تتاح لهم فرصة فحص جودة الخدمات المقدمة أو الاطلاع عليها قبل تقديمها .

## قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية

- دراسة (Quinn ، Jacobsen ، 2004) ، Real Satisfaction for patients in cancer "specialized hospitals" وتوصلت الدراسة إلي أن الوقت الأصلي (الحقيقي) اللازم لتوصيل الخدمة يعتبر النموذج الفعلي الذي يمكن محاكاته من خلال قياس أو الوصول إلي المعلومات من أقسام المستشفى المختلفة.

- دراسة (Otani ، Kochiro ، R.S Kurtz 2004) ،

"Patients Satisfaction and Attitudes" The Effect of Provided Nursing Care in Health Institutions Care: at

وقد خلصت الدراسة إلي أن مستوي الخدمات التي تقدمها مؤسسات الرعاية الصحية قد تسهم في لعب دور هام في زيادة رضا المرضى وسلوكياتهم.

- دراسة Carl N. Nelson & June Niederberg,(1991) Patients Satisfaction

"toward Provided Services" وقد بينت الدراسة وجود فجوة بين الكثير من المرضى الراضين عن الخدمات وبين مواضيع مختلفة مثل مخرجات العمل، والاستمرارية فيما يتعلق بمبدأ الاهتمام بتوقعات المرضى عن الخدمات التي تعطي لهم.

- دراسة، علوان (2000) "كيفية قياس مستوي الخدمات المصرفية : دراسة تطبيقية علي إحدي المؤسسات المصرفية الأردنية" وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثير لأبعاد الجودة علي مستوي الخدمات المصرفية وبشكل متفاوت وقد شكلت هذه الأبعاد الإطار الرئيس لمستوي الخدمات المقدمة ووجود تباين في أفراد العينة حول بعض المتغيرات .

- دراسة ، أبو رمان ، (2002) " قياس جودة الخدمات المقدمة في مطاعم ماكدونالدز في عمان

- دراسة تحليلية ميدانية "توصلت الدراسة إلي وجود فجوة بين الخدمة المتوقعة والفعلية في هذه المطاعم ، وان تقييمات الزبائن لجودة الخدمات الفعلية تختلف باختلاف عدد الزيارات وتوقعاتهم.

- وفي دراسة ، الشورة، محمد ، (2004)، قياس جودة الخدمات في الفنادق ذات الخمس نجوم في عمان، بينت الدراسة عدم وجود فجوة في كافة أبعاد الجودة وان الخدمات المقدمة تساوي تقريبا مستوي الخدمات المتوقعة، وبينت الدراسة أيضاً عدم وجود إي تأثير للعوامل الديمغرافية في عملية التقييم.

## أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلي تحقيق الأمور التالية :-

1. إبراز أدبيات الدراسة في مجال جودة الخدمات الطبية ، وتعريف المفاهيم المرتبطة بالجودة وأبعاد جودة الخدمات الطبية .

د. صلاح ذياب

2. التعرف علي مدى استخدام المستشفيات الحكومية الأردنية لأبعاد جودة الخدمات الطبية .و مدى معرفة العاملين في تلك المستشفيات لأبعاد جودة الخدمات الطبية
3. معرفة تقييم المرضى لأبعاد جودة الخدمات الطبية في المستشفيات الحكومية ، والتعرف علي درجة التباين في تقييم الخدمات الصحية والذي يعزي للمتغيرات الديمغرافية لهؤلاء المرضى (الجنس، المؤهل العلمي، العمر، والحالة الاجتماعية).
4. محاولة تقديم بعض التوصيات المناسبة في ضوء نتائج الدراسة .

### مبررات وأهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من الأمور التالية :-

- أهمية دور المستشفيات في تقديم الخدمات الطبية للمرضي والمجتمع .
- أهمية القطاع الصحي كونه يعتبر من أكثر القطاعات استثمارا ومنافسة وبالتالي فان التركيز علي جودة الخدمات الطبية يعتبر من الأمور التي تشكل عنصرا أساسيا في المنافسة في القطاع الصحي .
- أهمية الإنسان نفسه كونه المحور الرئيسي في النظام الصحي ، ومصدر الطلب علي الخدمات الطبية التي تقدمها المؤسسات الصحية.
- تنبع أهمية هذه الدراسة أيضاً من أهمية المهام والمسؤوليات المناطة بالكوادر البشرية العاملة داخل المستشفيات خاصة" الأطباء والتمريض.
- معرفة وقياس مدى تطبيق المستشفيات الحكومية لأبعاد جودة الخدمات الطبية.
- وأخيرا فان أهمية هذه الدراسة جاءت كونها من الدراسات القليلة التي تناولت هذا الموضوع في المستشفيات الحكومية الأردنية .

### مشكلة الدراسة

تسعي المستشفيات الي تحقيق أهدافها وخصوصاً تلك الأهداف المرتبطة بتقديم الخدمات الطبية والتمريضية للمرضي ، وتعتبر أبعاد جودة الخدمات الطبية من الأمور الأساسية التي ترتبط بجودة الأهداف التي يسعي المستشفى لتحقيقها من اجل الوصول إلي مستوي متطور من الخدمات الطبية المقدمة .

وتكمن مشكلة الدراسة في معرفة مدى استخدام المستشفيات الحكومية لأبعاد الجودة و من خلال طرح التساؤلات التالية :-

- هل تتوفر أبعاد جودة الخدمات الطبية في المستشفيات الحكومية الأردنية ؟
- هل تقدم هذه المستشفيات الخدمات الطبية المتوقع تقديمها فعلا ؟
- ما هي تقييمات المرضى لأبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية ؟

## قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية

- هل يختلف تقييمات المرضى لأبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية باختلاف العوامل الديمغرافية (الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي)؟
- هل يوجد لدى الموظفين العاملين في المستشفيات الحكومية تصور واضح لأبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة؟.

### أسئلة الدراسة

تهدف هذه الدراسة للإجابة علي الأسئلة التالية:-

#### السؤال الأول:

هل تعمل المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة علي تطبيق (توفير) أبعاد جودة الخدمات الطبية أثناء تقديمها للخدمة الصحية للمرضي؟.

#### السؤال الثاني:

هل يتوقع المرضى وجود فرق بين مستوي جودة الخدمات الطبية المقدمة فعلا في مستشفيات وزارة الصحة بدلالة أبعادها (الاعتمادية ، والاستجابة ، والملموسية ، والضمان ، والتعاطف) ومستوي جودة الخدمات المتوقعة من قبلهم (المرضي)؟.

#### السؤال الثالث :

هل يختلف تقييم المرضى لأبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة فعلا من قبل مستشفيات وزارة الصحة باختلاف الحالة الاجتماعية ، والجنس ، والعمر ، والدرجة العلمية للمرضي؟.

### منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي بالإضافة الي المنهج الاستقرائي التحليلي (تحليل التباين الأحادي ، وفحص (ت) بهدف وصف مجتمع وعينة الدراسة وكذلك اختبار فرضيات الدراسة ، حيث اشتمل المنهج الوصفي علي احتساب التكرارات والنسب المئوية ، والمتوسطات الحسابية بحيث تم الاعتماد علي أن المتوسط (3) من (5) الافتراضي وكلما كانت قيمة الاختبار أقل من (3) من (5) فهذا يعني أن التقييمات سلبية وإذا كانت أكثر من أو يساوي (3) من (5) فهي تقييمات إيجابية، والانحرافات المعيارية، وبناء الجداول الإحصائية .

#### مجتمع وعينة الدراسة :

تمثل مجتمع الدراسة بجميع المستشفيات التابعة لوزارة الصحة وعددها (30) مستشفى في مختلف محافظات الأردن الاثني عشر، ولصعوبة دراسة كامل مجتمع الدراسة بسبب ارتفاع الكلفة والوقت والجهد فقد قام الباحث بتقسيم مستشفيات المملكة إلي ثلاثة أقاليم مستشفيات إقليم الشمال ومستشفيات إقليم الوسط ومستشفيات إقليم الجنوب

## د. صلاح ذياب

وبطريقة تقديرية (judgemental) تم اختيار مستشفى واحد من كل إقليم حيث تم اختيار مستشفى الأميرة بسمة في اربد الشمال ومستشفى البشير عمان الوسط ومستشفى الكرك الحكومي الجنوب).

وقد تم اختيار هذه المستشفيات الثلاثة للأسباب التالية:-

- كونها المستشفيات التعليمية الرئيسية في كل إقليم والتي تتبع وزارة الصحة.
  - الأكبر حجما من حيث أعداد الأسرة والبناء في كل إقليم.
  - وجود أعداد كبيرة من العاملين (الموظفين) في هذه المستشفيات وكذلك وجود أعداد كبيرة من المرضى.
  - شمولية التخصصات والخدمات الطبية المقدمة في تلك المستشفيات.
- والجدول رقم (1) بين اهم المعلومات عن المستشفيات التي أجريت عليها الدراسة.

جدول رقم (1) بين المعلومات الاساسية لمستشفيات عينة الدراسة

اسم المستشفى	عدد الأسرة	عدد الموظفين (جميع المهن)	نسبة الأشغال %	معدل الإقامة باليوم	عدد المرضى الداخليين و مراجعي العيادات لعام 2008
مستشفى البشير أقليم الوسط (عمان)	1100	3875	85,6	3,7	805946
مستشفى الاميرة بسمة أقليم الشمال(اربد)	380	1267	87,6	3,6	298040
مستشفى الكرك الحكومي أقليم الجنوب (الكرك)	250	975	87,1	3,0	149320
<b>المجموع</b>	<b>1730</b>	<b>6117</b>			<b>1253306</b>

\* المصدر:- التقرير السنوي لوزارة الصحة الأردنية لعام، 2008 بالإضافة الي تقارير غير منشورة لمديرية شؤون

الموظفين - وزارة الصحة.

وقد تمثلت عينة الدراسة من مجموعتين الأولى شملت المرضى الموجودين في هذه المستشفيات ، والعينة الثانية الموظفين العاملين في نفس المستشفيات ، حيث تم الاعتماد علي جدول بايلز لتحديد حجم العينة عند درجة ثقة 95% ودرجة دقة 5% وحسب جدول بايلز فإن حجم العينة الأولى (300) مفردة من المرضى والعينة الثانية( 250 ) مفردة من الموظفين العاملين في تلك المستشفيات حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية وقد تم الأخذ بعين الاعتبار حجم مجتمع الدراسة لذلك كان حجم عينة الدراسة للمرضى أكبر من عينة الدراسة من الموظفين ،وقد تم توزيع

## قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية

الاستبانات كنسبة وتناسب مع أعداد المرضى للعيينة الأولى وتناسب مع الموظفين العاملين في تلك المستشفيات للعيينة الثانية وحسب ما هو مبين في الجدول رقم (2) .

### جدول رقم (2) بين توزيع الاستبانات علي الموظفين والمرضي في مستشفيات عينة الدراسة

اسم المستشفى	عدد الموظفين (جميع المهن)	عدد الاستبانات الموزعة علي الموظفين بالنسبة لمجموعهم	عدد المرضى الداخليين ومراجعي العيادات لعام 2008	عدد الاستبانات الموزعة علي المرضى بالنسبة لمجموعهم
مستشفى البشير (عمان)	3875	158	805946	193
مستشفى الاميرة بسمة (اربد)	1267	52	298040	71
مستشفى الكرك الحكومي (الكرك)	975	40	320149	36
المجموع	6117	250	1253306	300

وتم توزيع الاستبانات علي المرضى والموظفين بطريقة عشوائية مع الأخذ بعين الاعتبار أنه تم التركيز علي المرضى الراقيدين علي أسرة الشفاء في مختلف أقسام المستشفى وعلي الموظفين ذوي المستويات الإدارية او الفنية العليا.

### حدود الدراسة الزمانية والمكانية

- الحدود المكانية: أجريت الدراسة في المدن الأردنية التالية: عمان | العاصمة في إقليم الوسط ويقع فيها مستشفى البشير، مدينة اربد في إقليم الشمال ويقع فيها مستشفى الأميرة بسمة، ومدينة الكرك في إقليم الجنوب ويقع فيها مستشفى الكرك الحكومي.
- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في بداية شهر آب (أغسطس) 2008 واستمرت حتي نهاية شهر اذار (مارس) 2009. (أي استمرت الدراسة ثمانية شهور).

### أسلوب جمع البيانات

تم استخدام استبانتين (واحدة للموظفين والأخري للمرضي) كأداة رئيسية لجمع البيانات لهذه الدراسة تتناسب وأهداف وأسئلة الدراسة حيث تكونت كل استبانة من جزأين ، الجزء الأول يحتوي البيانات الشخصية المتعلقة بالجنس ، والعمر، والحالة الاجتماعية، والوظيفة ،والدرجة العلمية، أما الجزء الثاني فيتكون من (30 ) فقرة تغطي معايير الخدمات الطبية التي تقدمها المستشفيات فعلا وفق مقياس لكرت الحماسي حيث تم إعطاء موافق بشدة (5) خمسة درجات وغير موافق بشدة (1)درجة واحدة وذلك بهدف اختبار فرضيات الدراسة.



#### د. صلاح ذياب

وقد تم إعادة جزء من الاستبانات في نفس اليوم ومنها ما تم إعادته بعد يومين أو ثلاثة وبحد أقصى أسبوعين ،وقد قام الباحث أيضاً بإجراء دراسة تجريبية علي حوالي (12%) من أفراد عينة الدراسة من الموظفين ونفس النسبة من المرضى لنفس المستشفيات (مدار البحث)، وبعد مقارنة نتائج الدراسة التجريبية مع نتائج الدراسة الفعلية كانت مطابقة بنسبة تجاوزت ال (94%)، علما بانة لم يتم احتساب عينة الدراسة التجريبية من ضمن عينة الدراسة الفعلية ،ولم يتم توزيع اي استبانة علي اي من أفراد العينة التجريبية.

#### قياس ثقة الاستبانة (مصدقية أداة الدراسة)

قام الباحث بعرض الاستبانة علي عدد من المختصين في مجال إدارة المستشفيات والخدمات الصحية وضبط الجودة و إدارة الأعمال بهدف التأكد من مصداقية الاستبانتين المستخدمتين في الدراسة ومدى قدرتهما علي اختبار فرضيات الدراسة ،حيث تم التأكد من هؤلاء المختصين أنهما يقيسان الفرضيات بدقة تكاد تصل (96%)وهو متوسط آراء المختصين وهي نسبة تقديرية، وكذلك تم توزيع الاستبانة علي مجموعة من المرضى والموظفين لبيان وضوح كلمات وعبارات الاستبانة لتحقيق اعلي درجة من الصدق الظاهري .

#### قياس ثبات الاستبانة (ثبات أداة الدراسة)

ولغايات فحص ثبات الاستبانة تم توزيع ( 25 ) استبانة من كلا الاستبانتين علي مجموعة من أفراد العينة الأولى ونفس العدد علي أفراد العينة الثانية ، وبعد أسبوعين تم إعادة توزيع الاستبانة علي نفس أفراد العينة الأولى ونفس أفراد العينة الثانية ،حيث بلغت قيمة اختبار كرونباخ الفا (85%) للعينة الأولى (الموظفين) وبلغت (88%) للعينة الثانية (المرضي )، وباستخدام معامل ارتباط بيرسون كان معامل الارتباط (0,87) عند مستوي دلالة  $\alpha$  ( 0.05 ) للعينة الأولى و(0,89) للعينة الثانية مما يعكس ثبات الاستبانتين ودقتهما.

#### وصف عينة الدراسة والتحليل الوصفي

تم توزيع الاستبانات حسب ما تم توضيحه في الجدول رقم (2) أما الجدول رقم (3)فقد بين أعداد الاستبانات المعادة ونسبة إعادتها حيث تم توزيع (250) استبانة علي الموظفين أعيد منها(220) استبانة أي ما نسبته (88%)من مجموع الاستبانات الموزعة وتم توزيع (300)استبانة علي المرضى أعيد منها (274) استبانة أي ما نسبته (91,3%) من مجموع الاستبانات الموزعة علي المرضى .

قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية

جدول رقم ( 3 ) يبين توزيع الاستبيانات علي عيني الدراسة ونسبة إعادتها .

المستشفى	الاستبانات الموزعة علي الموظفين	عدد الاستبانات المعادة	نسبة الاستبانات المعادة	الاستبيانات الموزعة علي المرضى	عدد الاستبيانات المعادة \ المرضي	نسبة الاستبيانات المعادة
مستشفى البشير	158	147	%93	193	185	% 95,8
مستشفى الأميرة بسمة	52	42	%80	71	66	%92,9
مستشفى الكرك الحكومي	40	31	%77,5	36	23	%63,8
المجموع	250	220	%88	300	274	%91,3

الجدول رقم ( 4 ) يبين الاستبانات المعادة من كلا العينتين حسب المؤهل العلمي حيث يلاحظ من الجدول (4)

أن المؤهلات العلمية للموظفين المستهدفين في الدراسة عالية المستوي بينما مؤهلات المرضى كانت متدنية قياسا مع الموظفين، ويمكن أن يعزى ذلك إلي أن الباحث ركز في دراسته للعينة الأولى علي الموظفين في المستويات الإدارية العليا والأطباء الاختصاصيون، بينما لم يتم التركيز علي أي فئة من المرضى.

جدول رقم ( 4 ) يبين توزيع استبانة الدراسة علي العينتين حسب الدرجة العلمية .

الدرجة العلمية	استبانة الموظفين	النسبة المئوية	استبانة المرضى	النسبة المئوية	المجموع	النسبة المئوية
الثانوية العامة فأقل	6	%2,7	75	%27,4	81	%16,4
دبلوم متوسط	39	%17,7	79	%28,8	118	%23,9
بكالوريوس	55	%25	84	%36	139	%28,1
ماجستير / دبلوم عالي	34	%15,5	27	%9,9	61	%12,3
دكتوراه	28	%12,7	6	%2,2	34	%6,9
شهادة البورد التخصصي	58	%26,4	3	%1,1	61	%12,4
المجموع	220	%100	274	%100	494	%100

يبين الجدول رقم ( 5 ) أن نسبة الاستبانات الموزعة علي الموظفين الذين أعمارهم تتراوح بين (21-50) سنة

بلغت حوالي (75%) من مجموع الاستبانات المعادة بينما بلغت النسبة من المرضى لنفس الفئة العمرية (58%)، في

د. صلاح ذياب

حين بلغت نسبة الاستبانة الموزعة علي الموظفين الذين أعمارهم تتراوح بين (51-60) سنة (3،17%) ولنفس الفئة العمرية من المرضى بلغت (7،26%).

جدول رقم (5) يبين توزيع استبانة الدراسة علي العينتين حسب العمر .

العمر	استبانة الموظفين	النسبة المئوية	استبانة المرضى	النسبة المئوية
20 سنة فأقل	5	2.2 %	33	12 %
21-30 سنة	45	20.5 %	28	10,2 %
31-40 سنة	58	26.4 %	47	17,2 %
41-50 سنة	62	28.2 %	56	20,4 %
51-60 سنة	38	17.3 %	73	26,7 %
61 فأكثر	12	5.4 %	37	13,5 %
المجموع	220	100 %	274	100 %

الجدول رقم (6) يبين توزيع الاستبانة من كلا العينتين حسب الجنس والحالة الاجتماعية حيث وزعت الاستبانة علي (45%) من الموظفين الإناث والباقي علي الموظفين الذكور، في حين تم توزيع (8،68%) علي الإناث من المرضى و(2،31%) من المرضى الذكور. وبلغت نسبة الموظفين المتزوجين (6،68%) بينما بلغت نسبة المتزوجون من المرضى (9،69%).

جدول رقم (6) يبين توزيع الاستبانة حسب الجنس والحالة الاجتماعية .

الحالة الاجتماعية للمرضي	الحالة الاجتماعية للموظفين		الجنس المرضي		الجنس الموظفين		العدد	النسبة المئوية
	متزوج	أعزب	أنثي	ذكر	أنثي	ذكر		
متزوج	191	83	188	86	100	120		
	69,9 %	30,1 %	68,6 %	31,3 %	45,5 %	54,5 %		

اختيار أسئلة الدراسة

اختيار السؤال الأول:

هل تعمل المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة علي تطبيق أبعاد جودة الخدمات الصحية أثناء تقديمها للخدمة الصحية للمرضي؟.

## قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية

يبين الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بأبعاد جودة الخدمات الطبية المستخدمة (المطبقة) في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية، حيث بينت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي بما يتعلق بكل بعد علي حدة:-

**بعد الاعتمادية:** اظهر التحليل الإحصائي للعبارات التي مثلت هذا البعد وهي العبارات من (1-6) أن الوسط الحسابي لها كان (3.73) وان الانحراف المعياري كان (0.738) وهذا يبين وجود احتمالية كبيرة بان المستشفيات الحكومية تطبق بعد الاعتمادية كون المتوسط الحسابي لجميع العبارات أكثر من (3)، وأن العبارة رقم (3) "يحرص المستشفى علي تقديم الخدمات الطبية بشكل صحيح منذ البداية" هي الأكثر تأثيراً في هذا البعد حيث كان متوسطها الحسابي (4.1).

**بعد الملموسية :** اظهر التحليل الإحصائي للعبارات التي مثلت هذا البعد وهي العبارات من (7-12) أن الوسط الحسابي لها كان (3.75) وان الانحراف المعياري كان (0.73) وهذا يبين وجود احتمالية كبيرة بان المستشفيات الحكومية تطبق بعد الملموسية كون المتوسط الحسابي لجميع العبارات أكثر من (3)، وان العبارة رقم (7)

موقع المستشفى ملائم ويسهل الوصولالية " هي الأكثر تأثيراً في هذا البعد حيث كان متوسطها الحسابي (4.8).

**بعد الاستجابة :** اظهر التحليل الإحصائي للعبارات التي مثلت هذا البعد وهي العبارات من (13-18) أن الوسط الحسابي لها كان (2.28) وان الانحراف المعياري كان (1.577) وهذا يبين وجود احتمالية كبيرة بان المستشفيات الحكومية لم تطبق بعد الاستجابة كون المتوسط الحسابي لجميع العبارات أقل من (3)، وان العبارة رقم (13) "يقوم الموظفون بالمستشفى بإبلاغ المرضى بمواعيد تقديم الخدمة الطبية " هي الأكثر تأثيراً في هذا البعد حيث كان متوسطها الحسابي (1.2).

**بعد الضمان:** اظهر التحليل الإحصائي للعبارات التي مثلت هذا البعد وهي العبارات من (19-24) أن الوسط الحسابي لها كان (3.65) وان الانحراف المعياري كان (0.738) وهذا يبين وجود احتمالية كبيرة بان المستشفيات الحكومية تطبق بعد الضمان كون المتوسط الحسابي لجميع العبارات أكثر من (3)، وان العبارة رقم (22) "يحافظ المستشفى علي سرية المعلومات والبيانات الموجودة فيه خصوصاً تلك المتعلقة بالمرضي " هي الأكثر تأثيراً في هذا البعد حيث كان متوسطها الحسابي (4.5).

**بعد التعاطف:** اظهر التحليل الإحصائي للعبارات التي مثلت هذا البعد وهي العبارات من (25-30) أن الوسط الحسابي لها كان (3.63) وان الانحراف المعياري كان (0.73) وهذا يعني وجود احتمالية كبيرة بتطبيق بعد التعاطف من قبل المستشفيات الحكومية كون المتوسط الحسابي لجميع العبارات أكثر من (3)، وان العبارة رقم (28)

يأخذ المستشفى العادات والتقاليد السائدة في المجتمع عند تقديمه للخدمة الطبية " هي الأكثر تأثيراً في هذا البعد حيث كان متوسطها الحسابي (4,3).

جدول رقم (7) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات اختبار الفرضية الأولى

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة
		بعد الاعتمادية	
0.76	3.9	يقدم المستشفى الخدمات الطبية كم وعد بتقديمها للمريض	1
0.68	3.5	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الطبية للمرضي في الوقت المحدد	2
0.64	4.2	يحرص المستشفى علي تقديم الخدمات الطبية بشكل صحيح منذ البداية	3
0.77	3.1	يوجد اهتمام خاص من قبل الإدارة بمشاكل المرضى	4
0.83	3.9	تحظى الخدمات الطبية التي يقدمها المستشفى بثقة المرضى	5
0.75	3.8	يحرص المستشفى علي التعامل مع السجلات الطبية بأمانة وثقة	6
<b>0.738</b>	<b>3.73</b>	<b>المؤشر الكلي (المتوسط العام)</b>	
		الملموسية	
0.66	4.8	موقع المستشفى ملائم ويسهل الوصول اليه	7
0.73	3.2	يوجد في المستشفى أجهزة متطورة وحديثة	8
0.71	3.5	يحرص الموظفين في المستشفى علي ارتداء الزي الموحد والنظيف	9
0.87	3.3	يتوفر في المستشفى قاعات انتظار مريحة ومناسبة	10
0.76	3.7	يتوفر في المستشفى مرافق صحية ودورات مياه نظيفة وملائمة	11
0.65	4.0	يستخدم المستشفى اللوحات الإرشادية المناسبة في الممرات والطرق	12
<b>0.73</b>	<b>3.75</b>	<b>المؤشر الكلي (المتوسط العام)</b>	
		الاستجابة	
1.9	1.2	يقوم الموظفين بالمستشفى بإبلاغ المرضى بمواعيد تقديم الخدمة الطبية	13
1.4	2.7	تقوم إدارة المستشفى بالاستجابة الفورية لشكاوي المرضى	14
0.97	3.2	المستشفى يقدم الخدمة الطبية للمرضي علي مدار الساعة دون توقف	15
1.5	2.5	يعمل الموظفين في المستشفى علي تلبية حاجات المرضى بشكل دائم ومستمر	16

قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة
1.83	2.2	يوجد لدي العاملين في المستشفى الرغبة الكاملة بتقديم الخدمة للمرضي دون كلل أو تأخر	17
1.86	1.9	يقوم المستشفى وبشكل مستمر في تبسيط الإجراءات التي من شأنها تسهيل تقديم الخدمة الطبية للمرضي	18
<b>1.577</b>	<b>2.28</b>	<b>المؤشر الكلي (المتوسط العام)</b>	
		<b>الضمان</b>	
0.74	3.2	يشعر المرضي بالأمن والأمان خلال تعاملهم مع المستشفى	19
0.86	3.7	يثق المرضي في هذا المستشفى بالأطباء والمرضين وبكدراتهم الفنية	20
0.71	3.5	يوجد للمستشفى سمعة جيدة بين أفراد المجتمع	21
0.55	4.5	يحافظ المستشفى علي سرية المعلومات والبيانات	22
		الموجودة فيه خصوصاً تلك المتعلقة بالمرضي	
0.98	3.1	يتمتع العاملين في هذا المستشفى بالخبرة والكفاءة العاليتين	23
0.79	3.4	يتميز سلوك الموظفين في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة للمرضي	24
<b>0.738</b>	<b>3.65</b>	<b>المؤشر الكلي (المتوسط العام)</b>	
		<b>التعاطف</b>	
0.44	4.0	أوقات العمل في المستشفى يناسب جميع المرضي	25
0.87	3.4	يتمتع المريض اهتماما شخصيا من قبل الإدارة في المستشفى	26
1.4	3.0	يقدر الموظفين في هذا المستشفى ظروف المريض	27
0.41	4.3	يأخذ المستشفى العادات والتقاليد السائدة في المجتمع عند تقديمه للخدمة الطبية	28
0.65	3.2	يرتبط العاملين في المستشفى بعلاقات طيبة مع المرضي	29
0.61	3.9	مصلحة المريض وصحته تعتبر من أولويات الإدارة في هذا المستشفى	30
<b>0.73</b>	<b>3.63</b>	<b>المؤشر الكلي (المتوسط العام)</b>	
<b>0.904</b>	<b>3.408</b>	<b>المؤشر العام لجميع الأبعاد مجتمعة (المؤشر الكلي)</b>	

هل يتوقع المرضى وجود فرق بين مستوى جودة الخدمات الطبية المقدمة فعلا في مستشفيات وزارة الصحة بدلالة أبعادها (الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية ، والضمان ، والتعاطف) ومستوى جودة الخدمات المتوقعة من قبلهم (المرضى)؟. قاعدة القرار في اختبار السؤال الثاني الإجابة إيجابية إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية التي يتم استخراجها من الجداول الإحصائية أو إذا كانت قيمة (ألفا) (Sig.) أكبر من القيمة (0.05) وهي القيمة المعتمدة في الدراسات الإنسانية والإجابة سلبية إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، أو إذا كانت قيمة (ألفا) (Sig.) أقل من القيمة (0.05).

يتبين من التحليل الإحصائي في الجدول رقم (8) لاختبار السؤال الثاني إن توقعات المرضى للخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية بما يتعلق ببعدها الاعتمادية كان إيجابيا (أي لا يوجد فرق بين الخدمة المقدمة فعلا والخدمة المتوقعة والمرتبطة ببعدها الاعتمادية) حيث بلغ المتوسط الحسابي لعبارات هذا البعد وهي (العبارات 1-5) (4.072) وهذا المتوسط أعلي من (3) وبانحراف معياري مقداره (1.364) ومما يزيد من احتمالية هذه النتيجة اختبار (ت) حسب ما ورد في الجدول رقم (9) حيث أن قيمة (ت) هي (-1.980) وهذه القيمة أقل من القيمة الجدولية وكذلك مستوى المعنوية (0.003) وهي أقل من (5%) . وهذه النتيجة تنطبق أيضاً علي بعد الأمان وبعد الملموسية حيث بلغ المتوسط الحسابي لبعد الأمان (3.858) وبانحراف معياري قدرة (1.53) للعبارات التي مثلت هذا البعد وهي (العبارات 6-10) وبلغ المتوسط الحسابي للعبارات التي مثلت بعد الملموسية (3.953) (العبارات 11-13) وبانحراف معياري قدرة (1.49) ولذلك فإنه لا يوجد فرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة الفعلية بما يتعلق في بعد الأمان وبعد الملموسية ومما يزيد من احتمالية هذه النتيجة قيمة (ت) لكلا البعدين حيث بلغت للأمان (-1.922) والملموسية (-0.595) وهما أقل من القيمة الجدولية وبالتالي فإن احتمالية الحصول علي نفس النتيجة (لا يوجد فرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة الفعلية) عند مستوى المعنوية لكلا البعدين (0.003) و(0.002) علي التوالي وهما أقل من (0.050). أما بعد التعاطف يتبين من التحليل الإحصائي في الجدول رقم (8) لاختبار السؤال الثاني أن توقعات المرضى للخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية بما يتعلق ببعدها التعاطف كان سلبياً (أي يوجد فرق بين الخدمة المقدمة فعلا والخدمة المتوقعة والمرتبطة ببعدها التعاطف) حيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارات التي مثلت هذا البعد (العبارات 14-18) (2.928) وهذا المتوسط أقل من (3) وبانحراف معياري مقداره (0.967) ومما يزيد من احتمالية هذه النتيجة اختبار (ت) حسب ما ورد في الجدول رقم (9) حيث أن قيمة (ت) هي (2.182) وهذه القيمة أعلي من القيمة الجدولية وكذلك مستوى المعنوية (0.101) وهي أكبر من (5%) ؟. وبعد الاستجابة يتبين من التحليل الإحصائي في الجدول رقم (8) لاختبار السؤال الثاني أن توقعات المرضى للخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية بما يتعلق ببعدها

## قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية

الاستجابة كان سلبيا (أي يوجد فرق بين الخدمة المقدمة فعلا والخدمة المتوقعة والمرتبطة ببعدها الاستجابة) حيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارات التي مثلت هذا البعد (العبارات 19 - 22) (2.505) وهذا المتوسط أقل من (3) وبانحراف معياري مقداره (0.928) ومما يزيد من احتمالية هذه النتيجة اختبار (ت) حسب ما ورد في الجدول رقم (9) حيث أن قيمة (ت) هي (2.125) وهذه القيمة أعلى من القيمة الجدولية وكذلك مستوى المعنوية (0.083) وهي أكبر من (5%) .

وكذلك اظهر التحليل الإحصائي في الجدول (8) للأبعاد جميعها مجتمعة كوحدة واحدة أن توقعات المرضى للخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية كان إيجابيا (أي لا يوجد فرق بين الخدمة المقدمة فعلا والخدمة المتوقعة والمرتبطة بدلالة الأبعاد جميعها) حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع العبارات (3.463) وهذا المتوسط أكبر من (3) وبانحراف معياري مقداره (1.256) ومما يزيد من احتمالية هذه النتيجة اختبار (ت) حسب ما ورد في الجدول رقم (9) حيث أن قيمة (ت) هي (-0.190) وهذه القيمة أقل من القيمة الجدولية وكذلك مستوى المعنوية (0.0371) وهي اصغر من (5%) .

جدول رقم (8) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات التي تعكس أبعاد جودة للخدمات الطبية في مستشفيات وزارة الصحة .

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	بعد الاعتمادية		
1.	يقدم المستشفى الخدمات العلاجية لي كما وعد بها.	3.63	1.12
2.	أنا أثق بقدرة المستشفى في معالجة المشاكل التي أتعرض إليها.	4.08	1.59
3.	المستشفى يقدم الخدمات العلاجية لي بشكل صحيح ومن أول مرة.	4.20	1.43
4.	الأخطاء التي يسببها ويرتكبها المستشفى بحقي يتم معالجتها بشكل مجاني.	3.90	1.51
5.	يتم تقديم الخدمات العلاجية لي في الوقت المحدد.	4.55	1.17
	المجموع الكلي لبعدها الاعتمادية	4.072	1.364
	بعد الأمان		



الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
1.07	4.31	أنا أثق بالخدمات المقدمة من قبل العاملين في هذا المستشفى.	.6
1.37	4.10	أشعر بالأمان أثناء تعاملتي مع هذا المستشفى.	.7
1.54	4.00	العاملين في المستشفى يمتازون باللطافة والتهذيب.	.8
1.87	3.56	العاملين في المستشفى يمتلكون المعرفة الكافية التي تمكنهم من الإجابة علي تساؤلاتي.	.9
1.80	3.32	التجهيزات والمعدات المستخدمة في المستشفى حديثة ومتطورة.	.10
<b>1.53</b>	<b>3.858</b>	<b>المجموع الكلي لبعء الأمان</b>	
		<b>بعء الملموسية</b>	
1.45	3.94	أشعر بالارتياح لأن المستشفى يمتلك تجهيزات ومعدات تكنولوجية حديثة.	.11
1.49	3.73	يمتاز العاملين في المستشفى بمستوي عالي من الترتيب والتنظيم والمهنية في تقديم الخدمات.	.12
1.53	4.19	يحتوي المستشفى علي أجهزة ومعدات تكنولوجية تساعد علي تقديم خدمة مرضية.	.13
<b>1.49</b>	<b>3.953</b>	<b>المجموع الكلي لبعء الملموسية</b>	
		<b>بعء التعاطف</b>	
1.21	4.14	يمتاز العاملين الذين أتعامل معهم بالهدام واللباس الجيد.	.14
0.85	2.96	تمتاز ساعات العمل بالمستشفى بالسهولة والمرونة وهذا يمكنني من مراجعته في أيوقت.	.15
1.11	2.67	أشعر أن العاملين في المستشفى يهتمون بي وبشكل شخصي.	.16
0.71	2.64	أشعر أنني أتلقى في هذا المستشفى أفضل الرعاية الإنسانية.	.17
.955	2.23	أشعر أن العاملين في المستشفى يتفهمون حاجاتي ورغباتي.	.18

قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	المجموع الكلي لبعء التعاطف	2.928	0.967
	بعء الاستجابة		
19.	عملية الاتصال بين المريض وأنظمة تسليم الخدمات في المستشفى ملائمة وواضحة ودقيقة.	2.36	.871
20.	المتشفي تستجيب لطلباتي بشكل سريع وفعال.	2.35	.959
21.	أشعر أن العاملين لديهم الرغبة في تقديم المساعدة لي.	3.12	.973
22.	أشعر أن إدارة المستشفى لديها استعداد تام للرد علي طلباتي واستفساراتي.	2.18	.910
	المجموع الكلي لبعء الاستجابة	2.505	0.928
	المجموع الكلي لجميع أبعاد جودة الخدمة الطبية	3.463	1.256

جدول رقم (9) يبين نتائج اختبار فحص ( ) ( ت ) للسؤال الثاني

النتيجة	t-value قيمة (ت)	درجة الحرية (df)	( Sig ) مستوي المعنوية	أبعاد الخدمة الطبية\الفرضية الثانية
لا يوجد فرق	1.980 -	92	00.000	الاعتمادية
لا يوجد فرق	1.922-	92	0.002	الأمان
لا يوجد فرق	0.595 -	92	0.003	الملموسية
يوجد فرق	2.182	92	0.101	التعاطف
يوجد فرق	2.125	92	0.083	الاستجابة
لا يوجد فرق	<b>0.190-</b>	<b>92</b>	<b>0.037</b>	المجموع

اختبار السؤال الثالث:

هل يختلف تقييم المرضى لأبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة فعلا من قبل مستشفيات وزارة الصحة باختلاف الحالة الاجتماعية ، والجنس ، والعمر ، والدرجة العلمية للمرضي؟.

يبين الجدول رقم (10) استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار هذا السؤال حيث يتبين من خلال هذا الجدول أن قيمة (F) المحسوبة (0.728) للعوامل كافة (الحالة الاجتماعية ، العمر ، ، والجنس ، والدرجة العلمية) هي أقل من قيمه (F)

د. صلاح ذياب

الجدولية (1.5) وبالتالي فان تقييمات المرضى لم تختلف باختلاف أي من العوامل الأربعة المشار إليها في الجدول رقم ( 10 ) .

جدول رقم ( 10 ) نتائج اختبار السؤال الثالث ( تحليل التباين الأحادي – ANOVA ) لبيان أثر عوامل (

الحالة الاجتماعية ، العمر ، الجنس ، والدرجة العلمية ) .

الرقم	اسم العامل	التباين المفسر	التباين غير المفسر	مجموع التباين	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	المعنوية	
1.	الحالة الاجتماعية	.492	64.291	64.784	359	.182	.542	.744	
2.	العمر	.848	63.936	64.784	359	1.238	.936	.465	
3.	الجنس	1.83	63.000	64.830	358	.181	.540	.816	
4.	الدرجة العلمية	.615	64.784	64,278	359	.123	.679	.640	
	المتوسط العام لقيمته (f) لكل العوامل						.674		

### نتائج الدراسة

أظهرت الدراسة النتائج التالية :-

1. إن إدارة المستشفيات الحكومية اظهرت اهتماماً في بعد الاعتمادية ، كون المتوسط الحسابي للعبارات التي مثلت هذا البعد أكبر من (3) وأن أكثر الأمور تأثيراً في هذا البعد " حرص المستشفى علي تقديم الخدمات الطبية بشكل صحيح منذ البداية (من أول مرة) " وان اهتمام إدارة المستشفى بمشاكل المرضى " كان لها أقل تأثيراً علي بعد الاعتمادية .
2. تبين وجود لبعد الملموسية في المستشفيات الحكومية حيث كان متوسطها الحسابي (3.75) وان ملائمة موقع المستشفى الحكومي وسهولة الوصول إليه كان من أكثر الأمور تأثيراً علي بعد الملموسية، أما أقل الأمور تأثيراً علي هذا البعد فهو عدم وجود أجهزة متطورة وحديثة .
3. أظهرت الدراسة أيضاً أن وجود بعد الاستجابة في المستشفيات الحكومية كان ضعيفاً جداً حيث كان المتوسط الحسابي للعبارات التي مثلت هذا البعد (2.28) وهو أقل من (3)، ومن أكثر الأمور تأثيراً في هذا البعد "عدم

## قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية

إبلاغ المرضى بمواعيد تقديم الخدمة الطبية لهم " أما أقل الأمور تأثيراً في عدم تطبيق بعد الاستجابة كان "تقديم الخدمة الطبية علي مدار الساعة".

4. فيما يتعلق ببعده الضمان، أظهرت الدراسة وجود تطبيق لهذا البعد، كون المتوسط الحسابي للعبارات التي مثلت هذا البعد أكبر من (3) ومن أكثر العوامل تأثيراً في هذا البعد "محافظة المستشفيات الحكومية علي سرية المعلومات والبيانات الموجودة فيه خصوصاً تلك المتعلقة بالمرضى "أما أقل الأمور تأثيراً فهي تلك المرتبطة بكفاءة وخبرة العاملين في تلك المستشفيات".

5. أن المستشفيات الحكومية تطبق بعد التعاطف كون المتوسط الحسابي للعبارات التي مثلت هذا البعد كانت أكثر من (3) وان اخذ العادات والتقاليد بعين الاعتبار من قبل هذه المستشفيات كان له الأثر الأكبر في وجود هذا البعد أما أقل الأمور تأثيراً فهي عدم تقدير ظروف المريض الخاصة عند تقديم الخدمة .

6. من خلال مقارنة المتوسطات الحسابية لتطبيق أبعاد الجودة للخدمة الطبية في المستشفيات الحكومية فان الترتيب التنازلي للأبعاد هو الملموسية كان أكثر الأبعاد تطبيقاً ثم الاعتمادية، فالضمان، فالتعاطف، وأخيراً الاستجابة .

7. بشكل عام أظهرت نتائج الدراسة أن المستشفيات الحكومية تطبق أبعاد الجودة مجتمعة حيث كان المتوسط الحسابي لجميع الأبعاد مجتمعة أكبر من (3).

8. أظهرت نتائج الدراسة أيضاً أن توقعات المرضى للخدمات المتوقعة كانت إيجابية بما يرتبط بأبعاد الخدمة الطبية (الاعتمادية، والأمان، والملموسية) حيث كانت المتوسطات الحسابية ونتائج اختبار (ت) لمصلحة هذه الأبعاد الثلاثة ، وهذا يعني عدم وجود فجوة بين الخدمات الطبية المتوقعة والخدمات الطبية المقدمة فعلا بما يتعلق بهذه الأبعاد ، وقد كان ترتيب المرضى لأبعاد الخدمة الطبية حسب الأهمية بعد الاعتمادية أولاً وبعد الاستجابة أخيراً ، أما فيما يتعلق بتوقعات المرضى لبعدي التعاطف والاستجابة فقد كانت سلبية وهذا يؤكد وجود فرق بين الخدمات الطبية المقدمة فعلا والمتوقعة لهذين البعدين (الاستجابة والتعاطف).

9. في حالة دراسة الأبعاد الخمسة مجتمعة فان توقعات المرضى كانت إيجابية أي أن الخدمات الطبية المقدمة فعلا توازي الخدمات المتوقعة من قبل المرضى .

10. لم تظهر نتائج الدراسة وجود أي فرق في تقييم المرضى لأبعاد الخدمة الطبية يعزى للعوامل الديمغرافية (الحالة الاجتماعية، الجنس، العمر، والدرجة العلمية).

## مناقشة نتائج الدراسة

لقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج التي تركزت حول الجوانب التالية:-

\* فيما يتعلق بتطبيق المستشفيات الحكومية لأبعاد جودة الخدمات الطبية الاعتمادية والملموسية والضمان والتعاطف فان الباحث يري أن تطبيق هذه الأبعاد يعزى إلي اهتمام وزارة الصحة بمستشفياتها خصوصاً وان بعض المدن الأردنية لا يتوفر فيها إلا المستشفيات الحكومية فقط وبالتالي وجود نوع من الإلحاح لتلك المستشفيات بتطبيق أبعاد الخدمة الطبية، ومن ناحية أخرى فان تدني المتوسطات الحسابية رغم أنها أكبر من (3) إلا أنها لم تصل إلي (4) من (5) وهذا يدل علي أن مستوي التطبيق كان ضعيفا، ومما يؤكد هذه النتيجة توقعات المرضى لأبعاد الخدمة الطبية كانت متدنية حتي الإيجابية منها ، وهذه النتائج أيضا جاءت إلي حد ما متطابقة مع ما وصلت إليه دراسة مطايرد (1999) حيث توصلت الدراسة إلي انخفاض مستوي أبعاد جودة الخدمات الطبية في مستشفيات منطقة المعادي في مصر .

\* أن المستشفيات لم تطبق بعد الاستجابة، وفي نفس الوقت فان تقييمات المرضى لبعدها الاستجابة كانت سلبية ، والنتيجة واحدة في تلك الحالات و في رأي الباحث فان ذلك ممكن أن يعزى إلي القوانين والأنظمة المطبقة في المستشفيات الحكومية حيث تعتمد المستشفيات في عملها علي استقبال المرضى بصورة مباشرة دون تنسيق مسبق أو تحويل منظم ومما زاد في هذه المشكلة عدم وجود أساليب عمل تحويلية بين المراكز الطبية والمستشفيات بالإضافة إلي تدني الرغبة لدي العاملين في الاستمرار في العمل مما زاد من تدني مستوي تطبيق بعدها الاستجابة، ومما يؤكد هذه النتيجة دراسة ذياب (2008) حيث بينت هذه الدراسة زيادة نسبة ترك العمل لدي الأطباء والمرضى العاملين في مستشفيات وزارة الصحة ، وتدني درجة الرضا لديهم.

## قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية

\* فيما يتعلق بالنتائج الخاصة بتطبيق أبعاد الجودة ومن خلال العبارات المستخدمة في هذه الدراسة فقد كان بعد الملموسية الأكثر تطبيقاً و يمكن أن يعزى ذلك في رأي الباحث إلي أن العاملين في المستشفيات غالباً ما يقيمون الأشياء الملموسة أكثر من غيرها وبالتالي فإن موقع المستشفى والأجهزة وقاعات الانتظار تكون أكثر تقييماً من وجهة نظرهم كونها ملموسة، ثم بعد الاعتمادية حيث كان في الدرجة الثانية في التطبيق ثم بعد الضمان والتعاطف وأخيراً بعد الاستجابة ويأتي هذا الترتيب حسب درجة الإدراك لهم بالإضافة إلي الخبرة والمعرفة.

\* توقعات المرضى لأبعاد الخدمة الطبية الاعتمادية والأمان والملموسية كانت إيجابية وهذا يعني أن الفرق بين الخدمات المقدمة فعلاً والخدمات المتوقعة في المستشفيات الحكومية للأبعاد الثلاثة غير موجود ، ورغم أن التوقعات كانت إيجابية إلا أنها كانت متدنية وهذا يعكس إدراك المرضى الأردنيين إلي المستوي المتوقع من الخدمات الطبية في ظل الظروف الموجودة و في قدرة الحكومة المادية والبشرية علي تقديم الخدمات للمجتمع، أما أبعاد التعاطف والاستجابة فإن توقعات المرضى كانت سلبية أي أنه يوجد فرق بين الخدمة المقدمة والخدمة المتوقعة ، وفي رأي الباحث أيضاً يعزى ذلك إلي القوانين والأنظمة المعمول بها في هذه المستشفيات ، وعدم توفر الأنظمة التحويلية ، وعدم القدرة علي شراء الأجهزة والمعدات المتطورة، وحتى في حالة القدرة علي الشراء فإنه لا يوجد كوادرات بشرية متخصصة للعمل علي تلك الأجهزة ، ونتائج هذه الدراسة جاءت منسجمة إلي حد بعيد مع دراسة الطويل(2009) حيث بينت أن المرضى يقيمون الأبعاد الطبية في المستشفيات الموجودة في محافظة نينوي في العراق بنسب متفاوتة وكذلك تطبق نفس المستشفيات أبعاد جودة الخدمات الطبية بتباينات مختلفة أيضاً.

\* عدم وجود فرق في تقييم المرضى للخدمات الطبية المقدمة يعزى للجنس، أو الحالة الاجتماعية، أو المستوي التعليمي ، أو العمر وفي رأي الباحث أن ذلك بسبب أن الحاجة للخدمات الطبية بأبعادها الخمسة متساوية لجميع الناس بغض النظر عن أي متغيرات ديمغرافية ، واعتقد أن هذا أمر بديهي.

\* كان ترتيب أبعاد الخدمة الطبية من وجهة نظر المرضى حسب ما يرون أن المستشفى يطبق هذه الأبعاد كالتالي :  
الاعتمادية ، ثم الملموسية ، ثم الأمان(الضمان) ، ثم التعاطف، وأخيراً الاستجابة .بينما كان ترتيب أبعاد الخدمات

الطبية من وجهة نظر العاملين في المستشفيات كالتالي: الملموسية، ثم الاعتمادية، ثم الأمان(الضمان)، ثم التعاطف ، وأخيراً الاستجابة .ومن خلال مقارنة نتائج كل منهما نجد أن هناك اختلافاً بسيطاً بينهما ويمكن أن يعزى ذلك في رأي الباحث إلي أن المستوي العلمي للعاملين أعلي منه للمرضي وبالتالي اختلاف في الرؤيا بينهما إضافة إلي دور الخبرة داخل المستشفى يولد مزيدا من المعرفة لدي العاملين أكثر منه لدي المرضي ، وهذا ما توصلت إليه دراسة نعساني (2007) بوجود درجة عالية من الرضا لدي المرضي في المشافي التعليمية السورية عن أبعاد الجودة علي التوالي: الملموسية، الاعتمادية ،المصدقية (الأمان)(الضمان)، ثم التعاطف.

\*من خلال مراجعة الدراسات السابقة، والاطلاع علي نتائج تلك الدراسات ، فان الباحث يستطيع القول أن هناك نوع من الانسجام التقريبي بين ما توصلت اليه هذه الدراسة مقارنة بما توصلت إليه الدراسات السابقة، فيما يتعلق بالمتغيرات الديمغرافية وقياس جودة الخدمات المقدمة، أما فيما يتعلق بأبعاد قياس جودة الخدمات المقدمة فإنه يوجد بعض التوافق مع بعض الدراسات وتباين مع بعض الدراسات الأخرى وفي اعتقاد الباحث بان ذلك يمكن أن يعزى إلي التباين في ظروف ومتغيرات كل دراسة.

## الخلاصة والتوصيات

من خلال نتائج الدراسة فإنه يمكن تقديم التوصيات التالية لوزارة الصحة الأردنية لأخذها بعين الاعتبار من اجل

رفع مستوي (تطبيق) وجود أبعاد الخدمات الطبية في المستشفيات التابعة لها:-

1. التزام إدارة المستشفى بتقديم الخدمات الطبية للمريض في الوقت المحدد الذي وعد به وعدم الإخلال بهذه المواعيد.
2. إعطاء مزيدا من الاهتمام من قبل إدارة المستشفيات الحكومية لمشاكل المرضى والأمور المرتبطة بها و توفير العلاج والظروف المناسبة والخاصة بهم.
3. زيادة الاهتمام بالسجلات الطبية وسريتها والحفاظ عليها بشكل يخدم المريض ويوفر الوقت والجهد علي مقدم ومتلقي الخدمة .
4. استحداث أنظمة للعمل تعتمد علي وضع نظام للمواعيد المسبقة من اجل العلاج وإبلاغ المرضى وبشكل منتظم وأكد بمواعيدهم وضرورة الالتزام بهذه المواعيد ،وذلك من خلال الاتصال الهاتفي أو بواسطة الحاسوب أو أي وسيلة أخرى يمكن توفيرها، وعلي أن يتم ربط نظام المواعيد هذا مع نظام تحويلي من المراكز الطبية (المستوصفات ) إلي المستشفيات.
5. علي وزارة الصحة التنسيق مع الدوائر المالية لتوفير المخصصات المالية من اجل شراء الأجهزة والمعدات الطبية المتطورة ، ووضع البرامج التدريبية للكوادر البشرية للعمل علي تلك الأجهزة .
6. علي إدارة المستشفيات إلزام العاملين فيها ارتداء الزي الرسمي الموحد لكافة الكوادر البشرية الطبية والتمريضية والطبية المساندة .
7. توفير قاعات انتظار للمرضي وعلي أن تكون هذه القاعات مناسبة من حيث المساحة والأثاث والخدمات الأخرى التي يمكن أن يحتاجها المريض خلال فترة الانتظار ، بالإضافة إلي توفير دورات المياه النظيفة والصحية .



8. استخدام اللوحات الإرشادية التي من شأنها أن تسهل علي المرضى والمراجعين للمستشفى معرفة مختلف وحدات وأقسام المستشفى .
9. توفير الحوافز المادية والمعنوية للكوادر البشرية العاملة في المستشفيات الحكومية لتوليد الرغبة لديهم للاستمرار في العمل وتقديم الخدمات الطبية بشكل مناسب .
10. عمل دورات تدريبية للعاملين في المستشفيات في مجال أبعاد الجودة للخدمات الطبية، لتعميق هذا المفهوم والعمل علي تحقيق هذه الأبعاد علي ارض الواقع بأفضل درجة .
11. تبسيط الإجراءات لتقديم الخدمات الطبية في المستشفيات الحكومية .
12. دراسة إمكانية وضع برامج خاصة للعلاج في العيادات الخارجية في المستشفى بما يتناسب مع الأوقات الخاصة للمرضي.
13. استحداث وحدة إدارية تعني بشؤون الجودة وأبعادها .
14. إجراء مزيد من الدراسات حول العوامل المؤثرة في أبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأردنية الخاصة والحكومية، ودراسات حول قياس مستويات الخدمات الطبية في القطاع الخاص والعام.
15. إجراء دراسات أخرى لقياس أبعاد جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات علي مستوى الأقسام لتحديد درجات التباين في مستوى هذه الخدمات بين أقسام المستشفى نفسه ، من ناحية ومن ناحية أخرى مقارنة مستويات الخدمة الصحية المقدمة في قسم معين في مستشفيات مختلفة.

## المراجع

### أولاً - المراجع العربية:

1. أبو رمان ، اسعد ، (2002) ، " قياس جودة الخدمات المقدمة في مطاعم مكدونالدز " ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية - العلوم الإنسانية، المجلد الخامس ،ص19- ص30 .
2. أبو نقطة، علاء الدين ، (2000) " اثر البيئة التنافسية علي إستراتيجية المزيج التسويقي في تقديم الخدمات الصحية "، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، ص65.
3. البكري، ثامر، (2005)، " تسويق الخدمات الصحية "، دار اليازوري العلمية للطباعة والنشر، عمان، الأردن، ص87-ص223.
4. الديوهجي، أبي سعيد،(2000)، " المفهوم الحديث لإدارة التسويق"، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان-الأردن، ص365.
5. ذياب، صلاح(1995)، "إدارة الخدمات الصحية"، مطابع الدستور التجارية ، الطبعة الأولى، عمان- الأردن ،ص119.
6. ذياب ،صلاح (2008) ، "أسباب ودوافع هجرة الكوادر الطبية والتمريضية من وزارة الصحة الأردنية للخارج"،مجلة دراسات الأردنية، عدد 2،المجلد الأول ،ص167.
7. السامرائي، منير جاسم، (2000)، " تسعير الخدمات الصحية بالتركيز علي خدمات طب الأسنان "، بحث دبلوم عالي لإدارة المستشفيات، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق. ص23،ص11.
8. الشلبي، فيصل، (1999)، "مستوي الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية" دراسة تقييمية من وجهة نظر الأطباء العاملين فيها، رسالة غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ص55،ص57.

9. الشورة، محمد،(2004)،قياس جودة الخدمات في الفنادق ذات الخمس نجوم في عمان، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية-العلوم الإنسانية، المجلد السابع، العدد الأول، ص 62.
10. الطائي، حميد، وناجي معلا، (2003)،تقييم جودة الخدمات الفندقية في المؤسسات الخدمية(الفنادق)- (دراسة تحليلية )،مجلة دراسات العلوم الإدارية، مجلد(30)،عدد(1)،ص128.
11. الطائي، عادل محمد عبد الله، (1999)، " الخدمات الصحية ونوعيتها باعتماد مدخل التقسيم السوقي "، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، العراق، ص25،ص26.
12. طعمنة، محمد والحراشنة، برجس، (1995). " اثر مستوي الخدمة علي رضا المستفيدين من خدمات المراكز الصحية في محافظة المفرق " مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد العاشر، العدد الخامس، ص117.
13. الطويل، أكرم، وآلاء الجليلي، (2009)،"إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية- دراسة استطلاعية لأراء العاملين في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوي في العراق "،المؤتمر الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان،الأردن، ص70- ص77.
14. العدوان، ياسر وعبد الحليم، احمد، (1997)، "العوامل المرتبطة بتحقيق الرضا عن الخدمات المقدمة للمرضي في المستشفيات الأردنية "، أبحاث اليرموك ، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد 13 ، العدد 1 ، ص89.
15. العدوان، ياسر وعبد الحليم، احمد،(1998)، "العوامل المؤثرة في طول مدة الإقامة في المستشفيات الأردنية"، أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية ، المجلد 14، العدد2،ص123.
16. العساف ، عساف ، ( 1994 ) ، " مفهوم الجودة في الخدمات الصحية "، مؤسسة الأبحاث الجامعية ، وكالة الإنماء الدولي، عمان - الأردن ، ص 37 .

## قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية

17. العلاق ، بشير ،(2006)، "قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر علي الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية -دراسة حالة المختبرات الطبية ومراكز الأشعة في الأردن"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية: التحديات المعاصرة للإدارة العربية، ص42.
18. علوان، محمد حسين ،(2003)، "كيفية قياس مستوى الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية علي إحدى المؤسسات المصرفية الأردنية، الإداري، العدد 92، ص77-108.
19. فخري ، برغوثي، و فتحية أبو مغلي و أنعام عبد الله ، (2005)، " رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة لهم في عيادة طب الأسرة في مستشفى الجامعة الأردنية"، مجلة العلوم الطبية، العدد 32، ج(1)، ص143.
20. مطايرد، ناهد،(1999)، "تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الاستثمارية في منطقة المعادي في مصر"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الثالث، ص127-189.
21. مقابلة، خالد، (2002)، قياس جودة الخدمات في المطاعم الأردنية ،مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد (7)، عدد (7)، ص263.
22. نعساني، عبد المحسن ،وعمر وصفي عقيلي،(2007)، "قياس مدركات العملاء لجودة الخدمات الصحية وإثرها في رضاهم وتطبيق ذلك علي المشافي الجامعية السورية"، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية، ص155-166.
23. وزارة الصحة الأردنية،(2088) ، " التقرير السنوي للوزارة لعام 2008 "، ص 40-45.

1. Cronin, Jr., and Taylor, S., (1999), "Measuring Service Quality; Reexamination and Extension, Journal of marketing, No. 56, July, 1999, p.55.
2. Jacobsen , Quinn, (2004), "Real Satisfaction for patients in cancer specialized hospitals ", Hospitals Accreditation magazine, 2004, N0.2, p.13.
3. Kotler , Philip, and N. Clark Reporta, (2006), "Marketing for healthcare organization", Newjersy, Pentair Hall, p p44, 18.
4. Lovelock, Christopher H., (1996). "Service Marketing", 3rd Ed, Prentice Hall international, New York , pp.96, 470.
5. Palmer, A., (1994), "Principles of Services marketing,, The McGraw – Hill co., p. (173 – 181).
6. R .S Kurtz, Kochiro, Otani, (2004), " The Effect of Provided Nursing Care in Health Institutions Care: at Patients Satisfaction and Attitudes" ,Journal of Marketing, pp.61,63.
7. Slack, N., and Nigel Stuart, Robert Johnston, (2004), "Operation Management", 4<sup>th</sup> ed., Prentice – Hill, New York, pp., 49, 50.
8. Shaikh B.T., and Rabani .h., (2005), "Health Management Information System : A tool to gauge patient satisfaction and quality of care", Eastem Mediterranean Health, Vol.11, N0.12, pp.55, 95, 115.