

قياس اتجاهات المرضى نحو أبعاد الجودة الخمس في المستشفيات السودانية
بالتطبيق على عينة من مستشفيات محلية الدويم

Measuring Patients' Attitudes Towards the Five Dimensions of
Quality in Sudanese Hospitals- An Application to a Sample of Local
Hospitals in El-Douiem Locality

عبد الله التوم محمد¹، أنس قريش الله إبراهيم²، كوثر علي العبيد³

Abdalla Eltom Abdalla Mohamed¹, Anas Qaribullah Ibrahim², Kawthar Ali Al-Ubaid³

¹ أستاذ دكتور في الاقتصاد- الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة- السعودية

² أستاذ الاقتصاد القياسي والإحصاء الاجتماعي المشارك- جامعة بخت الرضا- السودان

³ أستاذ الاقتصاد القياسي والإحصاء الاجتماعي المساعد- جامعة بخت الرضا- السودان

¹ Professor in Economics, Islamic University of Medina, Saudi Arabia

² Associate Professor of Econometrics and Social Statistics, Bakht Al-Rida University, Sudan

³ Assistant Professor of Econometrics and Social Statistics, Bakht Al-Rida University, Sudan

¹ alsahaab1970@gmail.com

Accepted

قبول البحث

2023/11/26

Revised

مراجعة البحث

2023 /10/11

Received

استلام البحث

2023 /6/26

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2023.13.6.2>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

قياس اتجاهات المرضى نحو أبعاد الجودة الخمس في المستشفيات السودانية بالتطبيق على عينة من مستشفيات محلية الدويم

Measuring Patients' Attitudes Towards the Five Dimensions of Quality in Sudanese Hospitals- An Application to a Sample of Local Hospitals in El-Douiem Locality

الملخص:

الأهداف: هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى والعاملين بمستشفيات محلية الدويم. وكذلك تقديم مقترحات وتوصيات للمستشفيات بتحسين جودة الخدمات الصحية بما ينعكس إيجاباً على المرضى. المنهجية: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم توزيع عينة من 130 من المرضى و92 من العاملين بمستشفيات محلية الدويم. النتائج: توصلت الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة أفراد العينة وجميعها لصالح الموافقين على أن عنصر الملموسة تشير إلى التسهيلات المادية والأجهزة والمعدات والأماكن وصلات انتظار المرضى. الخلاصة: ظهرت في الأونة الأخير ثقافة الجودة في المؤسسات الصحية أسلوباً ومنهجاً سليماً للارتقاء وتقديم خدمات صحية متميزة وذلك من أجل تلبية متطلبات المرضى وكسب رضاهم والاستفادة من الموارد المتاحة على أكمل وجه.

الكلمات المفتاحية: مستوى الجودة؛ الخدمات الصحية؛ المرضى؛ العاملين.

Abstract:

Objectives: This study aimed to find out how to measure the level of quality of health services from the point of view of patients and workers in local hospitals in El-douiem locality. As well as, it aimed at providing suggestions and recommendations to hospitals to improve the quality of health services, which will reflect positively on patients.

Methods: The study used the descriptive analytical approach, and a sample of 130 patients and 92 employees of local hospitals El-Douiem locality were distributed.

Results: The study found that there are statistically significant differences between the response of the respondents all in favor of those who agreed that the tangible element refers to the material facilities, devices, equipment, places and waiting halls for patients.

Conclusion: Recently, the culture of quality has emerged in health institutions as a sound method and approach to improve and provide distinguished health services in order to meet patients' requirements, gain their satisfaction, and make full use of available resources as well as providing suggestions and recommendations to hospitals to improve the quality of health services, which will reflect positively on patients.

Keywords: Quality level; Health services; Patients; Workers.

المقدمة:

تعتبر الجودة في المؤسسات الصحية أسلوبًا ومنهجًا سليماً للارتقاء وتقديم خدمات صحية متميزة وذلك من أجل تلبية متطلبات المرضى وكسب رضاهم والاستفادة من الموارد المتاحة على أكمل وجه، وهذا نتيجة لما عرفته السنوات الأخيرة من الزيادة الكبيرة والاقبال المتزايد بصورة مستمرة في أعداد المرضى المترددين على المؤسسات الصحية وهذا يرجع لزيادة انتشار الوعي الصحي لدى أفراد المجتمع وكذلك الزيادة في الأمراض المزمنة والأوبئة. تعتبر المستشفيات منظمات خدمية مسؤولة عن تقديم الخدمات الصحية المتكاملة تشخيصية وعلاجية وتعليمية وبحثية، والمستشفى كنظام إداري يستخدم موارد بشرية وفنية ومادية ومالية وتتزايد أحجامها وقيمها ومواكبة مع التقدم التقني والصحي. تشكل الرعاية جوهر النظام الصحي السائد في العديد من دول العالم وذلك لاعتبارات كثيرة في مقدمتها انحسار التنمية وبرامجها المختلفة تعتمد على توافر قوى عاملة تتمتع بقدر من الصحة والكفاءة العالية. ترى منظمة الصحة العالمية ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة أن فاعلية أي نظام صحي تعتمد على توافر مؤسسات طبية قادرة ومؤهلة على الدوام لمساعدة الكادر الطبي في تشخيص حالات المرض، ذلك لأن دور هذه المؤسسات في هذا المجال بالذات أصبح من الحيوية والأهمية بحيث لا يمكن تقديم رعاية صحية لائقة في غيابها.

مشكلة الدراسة:

- تدور مشكلة الدراسة حول تحليل العلاقة بين أبعاد التنمية الخمسة، وتقديم الرعاية الصحية. وتتفرع عن هذه المشكلة التساؤلات التالية:
- هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الجودة الخمسة، الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمانة، التعاطف من وجهة نظر المرضى والعاملين.
 - هل توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% نحو مستوى جودة الخدمات الصحية من وجه نظر المرضى والعاملين بمستشفى الدويم التعليمي تعزى لمتغير النوع.
 - هل توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% نحو مستوى جودة الخدمات الصحية من وجه نظر المرضى والعاملين بمستشفى الدويم التعليمي تعزى لمتغير العمر.
 - هل توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% نحو مستوى جودة الخدمات الصحية من وجه نظر المرضى والعاملين بمستشفى الدويم التعليمي تعزى لمتغير مستوى التعليم.

فرضيات الدراسة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المرضى نحو العناصر الملموسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الاعتمادية (الاعتماد على المستشفيات في تقديم خدمة بمستوى معين).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الاستجابة (رغبة العاملين بالمستشفى في تقديم الخدمات الصحية وتلبية الطلبات في أي وقت).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الاستجابة (رغبة العاملين بالمستشفى في تقديم الخدمات الصحية وتلبية الطلبات في أي وقت). وأبعاد التنمية الأخرى المتمثلة في الأمانة والتعاطف.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

تكمن في الدور الكبير للمؤسسات الصحية في أي مجتمع، مما يستدعي التعرف على مختلف الأساليب العلمية المتبعة في هذه المؤسسات، كذلك تحديد معايير جودة الخدمات الصحية في مستشفيات محلية الدويم.

الأهمية التطبيقية:

العمل على تحسين اتخاذ القرارات المتعلقة بمعايير جودة الخدمات الصحية في مستشفيات باستخدام مختلف أساليب بحوث العمليات.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم وأهداف وأبعاد جودة الخدمات الصحية.
- قياس مدى توفر أبعاد الجودة في الخدمات الصحية ومستواها الحقيقي.
- تقديم مقترحات وتوصيات للمستشفيات بتحسين جودة الخدمات الصحية بما ينعكس إيجاباً على المرضى.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

الإطار النظري:

جودة الخدمات الصحية:

مفهوم الجودة:

لقد تعددت وتباينت التعريفات التي أوردها الكتاب والمهتمون بموضوع الجودة، لتحديد معناها أو مضمونها أو أبعادها المتخلفة، ومن الصعب أن تجد تعريفاً بسيطاً يصفها ويعرفها تعريفاً شاملاً قاطعاً بسبب جوانبها، والبعض يرى أن تعبير الجودة يشير إلى قدرة الإدارة على إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تكون قادرة على الوفاء بحاجات المستهلكين والعملاء ويتفق معهم في هذا التعريف إلى حد كبير ما ذكره "Johnson" في تعريفه للجودة بأنها "القدرة على تحقيق رغبات المستهلكين بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم إليه (جاري ديسار، 2000).

تعريف جودة الخدمة:

لقد أصبحت النظم الاقتصادية في العلم التوصيل ودرجة القابلية للتطوير تتميز جميعها بنسق مشترك قائم على أساس احترام المستهلك، والعمل على إرضائه وذلك انطلاقاً من أهمية المنافسة على إرضاء العميل إذا أصبحت فكرة إشباع رغبات العميل هي سر التميز والتفوق لمعظم الشركات في الوقت الحالي وقد اهتمت معظم الشركات الناجحة بالعمل على معرفة ما هو الشيء الذي يريده العملاء حتى يتم ضمان استمرار التفوق والنجاح، فلا بد من العمل على معرفة السلعة والخدمة التي يريدها العملاء، وما هي مواصفاتها ودرجة الاعتمادية المرغوبة، وطريقة التوصيل ودرجة القابلية للتطوير، وتوقيت التوصيل وتكرارية الحصول على السلعة أو الخدمة، والسعر المناسب للعميل.

جودة الخدمات الصحية:

على الرغم من طول الفترة التي أعقبت بدء الاهتمام في البحث جودة الجودة، إلا أن البحث في جودة الخدمات الصحية لا زال موضوعاً حديثاً، ولم تظهر ملامحه حتى عام 1980، حيث أصبحت جودة الخدمات الصحية ضرورة لازمة تزداد أهميتها بازدياد قدرتها على اشباع حاجات المرضى.

مفهوم جودة الخدمات الصحية:

تعتبر الصعوبة الرئيسة في موضوع جودة الخدمات الصحية في تحديدها وقياسها، لكن قبل التطرق لهاتين النقطتين، نرى من المفيد أن نتطرق إلى مفهوم جودة الخدمة.

إن التعريف الصحيح للجودة لا بد أن يتضمن وجهة نظر العميل، فالخدمة الجيدة تتحقق فقط، عندما تقوم المؤسسة بتقديم خدماتها بالطريقة التي تتفق مع أو تتجاوز توقعات العملاء لها وهو ما يساعد في النهاية على اتباع حاجات ورغبات هؤلاء العملاء، وتحقيق الرضا عند التعامل في الخدمة، (أبو عاقلة، 2002، ص 22).

مستويات جودة الخدمة:

- الجودة التي يتوقعها العملاء: وتتمثل الجودة التي يرى العملاء وجوب توفرها.
- الجودة المدركة من إدارة المؤسسة: وتتمثل الجودة التي تراها إدارة المؤسسة مناسبة.
- الجودة القياسية: هي تلك الجودة التي تحدد بالموضوعات النوعية للخدمة.
- الجودة الفعلية: وهي التي تؤدي بها الخدمة فعلاً.
- الجودة المروجة للعملاء: وهي الجودة التي وعد بها العملاء من خلال الحملات الترويجية.

أبعاد جودة الخدمات الصحية:

إن أي تعريف لجودة الخدمات الصحية لا بد أن يتوافق مع جملة من الأبعاد، هذه الأخيرة تعتبر الإطار الذي يساعد مقدمي الخدمات الصحية على تحديد وتحليل المشاكل وقياس مدى تطابق الأداء المعايير المتفق عليها. ويميز دونا بريان "Donabedian" بين ثلاث مجموعات من أبعاد جودة الخدمة هي:

- البعد الفني والذي يمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.
- البعد غير الفني وهو عبارة عن التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدمة الخدمة والفرد الذي يستخدم الخدمة.
- الامكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

وقد توصل "بارا سرمان" وزملائه إلى تطوير عشرة أبعاد للجودة وهي التي تحدد جودة وفقاً لإدراك العميل وهي:

- المباني (مظهر المكان من الداخل والخارج).
- مظهر مقدمي الخدمة.
- الأدوات والاجهزة التي تستخدم في تقديم الخدمة.

- الاعتمادية: أي تقديم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة وهي تتضمن:
 - أ- الدقة في القيام بالعمل.
 - ب- تقديم الخدمة بطريقة صحيحة.
 - ج- أداء الخدمة في الوقت المحدد.
 - د- الثقة في الأطباء والفنيين وكفاءتهم وشهرتهم.
 - الاستجابة: أي معرفة سرعة استجابة مقدمي الخدمة لطلبات العملاء وتتضمن:
 - أ- الدقة في مواعيد التنفيذ.
 - ب- السرعة في تلبية الخدمة.
 - ج- تقديم الخدمات التي من شأنها حث العميل على التعامل مع المؤسسة.
 - د- الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض.
 - كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة: وهي تعني امتلاك الأفراد مقدمي الخدمة للقرارات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء وتتضمن:
 - أ- قدرة ومهارة مقدمي الخدمة المتصلين اتصالاً مباشراً بالعملاء.
 - ب- قدرة ومهارة القائمين على مساعدة الأفراد المتصلين مباشرة بالعملاء.
 - ج- قدرة المؤسسة على البحث والتقصي.
 - السهولة: وتشير إلى الوصول إلى مقدمة الخدمة والاتصال عند الضرورة وتتضمن:
 - أ- سهولة الاتصال بالخدمة عن طريق الهاتف.
 - ب- اختيار ساعات مناسبة للعمل.
 - ج- اختيار مكان مناسب لتقديم الخدمة.
 - المجاملة: وتشير إلى تحسين معاملة العملاء وتقدير ظروفهم الخاصة.
 - المصداقية: وتعني توفير درجة عالية من الثقة لدى مقدمي الخدمة، وتتضمن:
 - أ- سمعة المؤسسة.
 - ب- اسم المؤسسة.
 - ج- السمات الشخصية لمقدمي الخدمة.
 - الأمان: أي تقديم الخدمة من قبل العاملين دون مخاطر، (الشميمري، 2001، ص 9)
- أهداف جودة الخدمات الصحية:**
- تتمثل الأهداف الرئيسية لجودة الخدمة الصحية:
 - ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين (المرضى).
 - تقديم خدمة صحية ذات جودة متميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد (المريض) وزيادة ولائه للمؤسسة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المؤسسة الصحية.
 - تعد معرفة آراء وانطباعات المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والخطيط للرعاية ووضع السياسات المتعلقة بها.
 - تطوير وتحسين قنوات الاتصال من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
 - تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين (المرضى) الهدف الأساسي من تطبيق الجودة.
 - كسب رضى المستفيد (المرضى) إذ أن هناك قيم أساسية لإدارة الجودة لا بد من توفرها في أي مؤسسة صحية تعمل على تحسين الجودة ونسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير أداء العمل، وهذا ما يؤدي في النهاية إلى كسب رضى المستفيد (المرضى).
 - تحسين معنويات العاملين.
 - زيادة الطلب على مختلف أنواع الخدمات الصحية الحديثة ويرافق هذه الزيادة زيادة من نوع آخر في الاهتمام بتلبية حاجات وتوقعات المستفيد (المريض).
 - زيادة قوس التنافس بين المؤسسات الصحية المتشابهة.
 - ملائمة العلاج والرعاية المقدمين لمختلف الحالات المرضية. (سكر، 2009، ص 15).

قياس جودة الخدمة الصحية:

أصبح قياس جودة الخدمة الصحية ضرورة ملحة، ولكن عند اختيار القياسات يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار الغرض من القياسات وأنواع المتغيرات التي سوف تقيسها، وقبل التطرق لطرق قياس جودة الخدمة الصحية يجب الإشارة إلى أن هناك عنصرين أساسيين تقاس بهما جودة الخدمة الصحية هما: (عتيق، 2012، ص 40).

• **العنصر التقني:**

ويتعلق بتطبيق المعارف والمعلومات والتقنيات الطبية وغيرها من العلوم في معالجة المشكلة الصحية، وتقاس درجة الجودة في هذا العنصر بمدى القدرة على توفير أقصى حد من المنافع الصحية للمريض دون أن يؤدي ذلك إلى زيادة المخاطر التي يتعرض لها.

• **العنصر الإنساني:**

ويتمثل في إدارة التفاعل الاجتماعي والتنفسي بين مقدمي الخدمة الصحية والمرضى، وفق القيم والقواعد الاجتماعية التي تحكم التفاعل بين الأفراد بشكل عام وفي مواقف المرضى بشكل عام، وتقاس درجة الجودة في هذا العنصر بمدى تلبية مقدمة الخدمة الصحية لتوقعات واحتياجات المرضى.

الدراسات السابقة:

- **دراسة حداد (2014)** هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات الطبية في السودان، دراسة حالة مستشفى النساء التوليد والجراحة العامة للخدمات الطبية، وقد تم تطبيق هذه الدراسة للوقوف على أهم عناصر جودة الخدمة الطبية ومعرفة نقاط الضعف والقوة في هذه العناصر من خلال قياس توقعات وإدراك المرضى المنومين بمستشفيات الجراحة والنساء التوليد، توصلت الدراسة إلى أن هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية بين توقعات وإدراك المرضى المنومين للخدمة الطبية لصالح الخدمة المتوقعة في عنصري الملموسة والاعتمادية.
- **دراسة عقلية (2010)** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة، شملت عينة الدراسة من 126 موظف و240 مريضاً، أظهرت نتائج الدراسة أن استجابات عينة الدراسة نحو قياس جودة الخدمات الفعلية والمدركة من قبل العاملين والمرضى كانت عالية على مجالات الدراسة كافة وعلى الدرجة الكلية ووجود فروق ذات دلالة إحصائية على المجالات الآتية الاستجابة الأمان والثقة والتعاطف وتعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور، كما أوصت الدراسة على توفير مستلزمات المستشفيات سواء كان ذلك من الأجهزة.
- **دراسة الفراج (2009)** هدفت هذه الدراسة إلى كشف جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفيات التعليمية السورية للمرضى من وجهة نظرهم، تكونت عينة الدراسة (474) مريضاً، استخدمت الدراسة المنهج التحليلي الإحصائي الوصفي أداة الاستبانة، ومن المجالات التي استخدمتها الدراسة (الرعاية الطبية المهنية، الرعاية التمريضية المهنية، الرعاية الصحية السلوكية) أظهرت الدراسة لا تقف المسافة الجغرافية التي تفصل مكان سكن المريض عن المستشفى حائل أمام خيار المريض للمشفى الذي يتمتع بمستوى جودة عالية لخدماته، وأوصت الدراسة بضرورة تصميم الخدمات الصحية وفقاً لتوقعات المرضى.
- **دراسة الخوالدة (2006)** هدفت الدراسة إلى تقييم الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية الأردنية دراسة ميدانية على عينة من المستفيدين، كذلك هدفت إلى تقييم فاعلية الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها رصد فاعلية متوسطة للخدمات الطبية والخدمات الإدارية وفاعلية متدنية للخدمات الصيدلانية، كما توصلت إلى أن رضا النزلاء عن طبيعة المعاملة التي يتلقونها التي إلى رضا مراجعي عيادات الاختصاص.
- **دراسة عبد الحليم (2001)** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الخدمات الصحية في القطاع الصحي في الأردن، وتوصلت الدراسة إلى مدى الموافقة العامة لأفراد العينة حول جميع مجالات الدراسة كان متوسطاً حول جميع مجالات الدراسة كان متوسطاً حول موقع المستشفى وتجهيزاته والكوادر البشرية العاملة والتجهيزات الطبية والخدمات المخبرية وكفاية الأدوات والإجراءات الإدارية الروتينية، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى تباین في مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات من ناحية وإلى كونه تعليمياً أم غير تعليمي وتخصصياً أم غير تخصصي من جه أخرى.

مناقشة الفرضيات:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العناصر الملموسة (تشير إلى التسهيلات المادية، الأجهزة، المعدات، وصلات الانتظار، المرضى، الأنفاق، الملابس، المباني، والمظاهر التي تشمل العنابر، والحمامات وغيرها بالمستشفى من وجهة نظر المرضى والعاملين. وللإجابة عن أسئلة الدراسة، والتحقق من صحة فرضياتها، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومربع "كاي" لكل عبارة، وتكون العبارة دالة إحصائياً إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية المصاحبة لقيمة مربع كاي المحسوبة أقل من 0.05 وفي نتيجة العبارات تم الاعتماد على قيمة المتوسط الحسابي.

جدول (1): اختبار مربع "كاي"، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار مربع كاي لعبارات المحاور الأول						
العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مربع كاي المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	النتيجة
يتوافر لدى المستشفى صيدلية تقدم الخدمة على مدار الساعة	.68	4.57	94.783	4	0.000	دالة
تتوفر الخدمات العملية وأشعة ومراكز التشخيص بصورة مستمرة طول اليوم بالمستشفى	1.20	3.79	39.413	4	0.000	دالة
تناسب سعة العنابر مع عدد الأسرة	1.25	3.85	46.696	4	0.000	دالة
الكادر الطبي على درجة عالية من التأهيل ليتمكن من تقديم خدمة طبية متميزة	1.09	4.15	72.239	4	0.000	دالة
تنسم الغرف والعنابر بالنظافة	1.28	3.93	53.761	4	0.000	دالة
المتوسط الحسابي للمحور ككل/ قيمة مربع كاي الأحادية للمحور	1.1	4.06	52.384	4	0.000	دالة

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

يتضح من جدول (1) ما يلي:

- بلغت قيمة مربع "كاي" المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (94.783) عند درجات حرية (3) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أنه يتوافر لدى المستشفى صيدلية تقدم الخدمة على مدار الساعة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (39.413) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على توفر الخدمات العملية وأشعة ومراكز التشخيص تتوفر بصورة مستمرة طول اليوم بالمستشفى.
- بلغت قيمة مربع "كاي" المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (46.696) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن سعة العنابر تتناسب مع عدد الأسرة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (72.239) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن الكادر الطبي على درجة عالية من التأهيل ليتمكن من تقديم خدمة طبية متميزة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (53.761) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن الغرف والعنابر تنسم بالنظافة.
- بلغت قيمة مربع كاي الأحادية للمحور (52.384)، عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين.

يتضح من جدول (1) أن جميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05، وهذا يدل على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وجميعها لصالح الموافقين، والموافقين بشدة على أن العناصر الملموسة والتي تشير إلى: التسهيلات المادية، الأجهزة، المعدات، وصالات الانتظار، المرضى، الأناقة، الملابس، المباني، والمظاهر التي تشمل: العنابر، والحمامات وغيرها بالمستشفى من وجهة نظر المرضى والعاملين، وعليه نستنتج أن الفرضية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العناصر الملموسة وتشير إلى التسهيلات المادية، الأجهزة، المعدات، وصالات الانتظار، المرضى، الأناقة، الملابس، المباني، والمظاهر التي تشمل العنابر، والحمامات وغيرها بالمستشفى من وجهة نظر المرضى والعاملين هي فرضية مرفوضة.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة الاعتمادية (هو الاعتماد على المستشفيات في تقييم الخدمة بمستوى معين).

جدول (2): اختبار مربع "كاي"، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والمتوسطات الحسابية لعبارة المحور الثاني						
العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مربع كاي المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	النتيجة
تتوفر معلومة متكاملة عن المريض ترسل إلى الوحدات الإحصائية	.87	4.39	106.152	4	0.000	دالة
يتواجد أطباء الحوادث بصورة دائمة	1.24	3.89	50.935	4	0.000	دالة
يتوافر بالمستشفى نظام للتوثيق والسجلات يتسم بدقة	.96	4.13	65.391	4	0.000	دالة
تطهر إدارة المستشفى اهتماماً بمشاكل المرضى واحتياجاتهم	1.13	4.02	56.913	4	0.000	دالة
يلتزم الكادر الطبي بمتابعة المرضى في العنبر في الوقت المناسب	1.00	4.25	88.543	4	0.000	دالة
المتوسط الحسابي للمحور ككل/ قيمة مربع كاي الأحادية للمحور	1.04	4.14	26.755	4	0.000	دالة

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

يتضح من جدول (2) ما يلي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (106.152) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على توفر معلومة متكاملة عن المريض ترسل إلى الوحدات الإحصائية.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (50.935) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن أطباء الحوادث يتواجدون بصورة دائمة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (65.391) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن بالمستشفى يتوافر نظام للتوثيق والسجلات يتسم بدقة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (56.913) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن إدارة المستشفى تظهر اهتماماً بمشاكل المرضى واحتياجاتهم.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (88.543) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن الكادر الطبي يلتزم بمتابعة المرضى في العنبر في الوقت المناسب.
- بلغت قيمة مربع كاي الأحادية للمحور (26.755)، عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين.

يتضح من جدول (2) أن جميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05، وهذا يدل على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وجميعها لصالح الموافقين، والموافقين بشدة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة الاعتمادية (هو الاعتماد على المستشفيات في تقييم الخدمة بمستوى معين، وعليه نستنتج أن الفرضية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة الاعتمادية) هو الاعتماد على المستشفيات في تقييم الخدمة بمستوى معين هي فرضية مرفوضة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الاستجابة (رغبة العاملين في المستشفى في تقييم الخدمة الصحية وتلبية الطلبات في أي وقت).

جدول (3): اختيار مربع كاي، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث

العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مربع كاي المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	التفسير	النتيجة
الكادر الطبي بالمستشفى في جاهزية تامة لمساعدة المرضى	.94	4.40	114.000	4	0.000	دالة	أوافق بشدة
يتم تقديم الخدمات الطبية للمرضى في التوقيت المناسب	.96	4.26	82.132	4	0.000	دالة	أوافق بشدة
تنظيم إدارة المستشفى احتياجات المرضى وتستجيب لها	1.20	3.99	51.659	4	0.000	دالة	أوافق
يقدم الممرضون في المستشفى الإرشادات الضرورية لمرضاهم في كيفية تناول الجرعات العلاجية وطرق تناولها	.92	4.32	92.462	4	0.000	دالة	أوافق بشدة
تستجيب إدارة المستشفى بصورة فورية لمتطلبات المرضى	1.18	3.94	47.222	4	0.000	دالة	أوافق
المتوسط الحسابي للمحور ككل/ قيمة مربع كاي الأحادية للمحور	1.04	4.18	45.065	4	0.000	دالة	أوافق

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

يتضح من جدول (3) ما يلي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (114.000) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن الكادر الطبي بالمستشفى في جاهزية تامة لمساعدة المرضى.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (82.132) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أنه يتم تقديم الخدمات الطبية للمرضى في التوقيت المناسب.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (51.659) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن إدارة المستشفى تتفهم احتياجات المرضى وتستجيب لها.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (92.462) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن الممرضون في المستشفى يقدمون الإرشادات الضرورية لمرضاهم في كيفية تناول الجرعات العلاجية وطرق تناولها.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (47.222) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن إدارة المستشفى تستجيب بصورة فورية لمتطلبات المرضى.
- بلغت قيمة مربع كاي الأحادية للمحور (45.065)، عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين.

يتضح من جدول (3) أن جميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 وهذا يدل على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وجميعها لصالح الموافقين، والموافقين بشدة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الاستجابة (رغبة العاملين في المستشفى في تقييم الخدمة الصحية وتلبية الطلبات في أي وقت)، وعليه نستنتج أن الفرضية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الاستجابة (رغبة العاملين في المستشفى في تقييم الخدمة الصحية وتلبية الطلبات في أي وقت أن هي فرضية مرفوضة).

مناقشة النتائج المتعلقة بالمرضى:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العناصر الملموسة (تشير إلى التسهيلات المادية، الأجهزة، المعدات، وصلات الانتظار، المرضى، الأناقة، الملابس، المباني، والمظاهر التي تشمل العنابر، والحمامات وغيرها بالمستشفى من وجهة نظر المرضى

جدول (4): اختبار مربع كاي، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعببارات المحاور الأول

العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مربع كاي المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	التفسير	النتيجة
تتوافر لدى المستشفى معدات وأجهزة طبية متطورة	.93	4.17	55.046	3	0.000	دالة	أوافق
يتلاءم المظهر العام للمستشفى مع طبيعة الخدمات المقدمة للمرضى	.87	4.15	144.692	4	0.000	دالة	أوافق
تتسم الغرف والعنابر بالمستشفى بالنظافة	1.09	3.99	39.279	3	0.000	دالة	أوافق
تناسب سعة العنابر مع عدد الأسرة	1.05	3.99	34.738	3	0.000	دالة	أوافق
يظهر الكادر الطبي للمستشفى درجة عالية من النظافة وحسن المظهر	.80	4.42	95.846	3	0.000	دالة	أوافق بشدة
يتوافر عدد كاف من دورات المياه بالمستشفى	1.31	3.73	54.217	4	0.000	دالة	أوافق
تتسم دورات المياه بالنظافة	1.28	3.63	56.077	4	0.000	دالة	أوافق
يتوافر بالمستشفى أماكن انتظار كافية ومناسبة للمرضى	.95	4.02	36.338	3	0.000	دالة	أوافق

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

يتضح من جدول (4) ما يلي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (55.046) عند درجات حرية (3) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أنه تتوافر لدى المستشفى معدات وأجهزة طبية متطورة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (144.692) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن المظهر العام لمستشفى يتلاءم مع طبيعة الخدمات المقدمة للمرضى.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (39.279) عند درجات حرية (3) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن غرف والعنابر بالمستشفى تتسم بالنظافة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (34.738) عند درجات حرية (3) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن سعة العنابر تتناسب مع عدد الأسرة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (95.846) عند درجات حرية (3) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن الكادر الطبي للمستشفى يظهر درجة عالية من النظافة وحسن المظهر.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة السادسة (54.217) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أنه يتوافر عدد كاف من دورات المياه بالمستشفى.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة السابعة (56.077) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن دورات المياه تتسم بالنظافة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثامنة (36.338) عند درجات حرية (3) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أنه يتوافر بالمستشفى أماكن انتظار كافية ومناسبة للمرضى.

يتضح من جدول (4) أن جميع العبارات دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية 0.05، وهذا يدل على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وجميعها لصالح الموافقين، والموافقين بشدة على أن العناصر الملموسة (تشير إلى التسهيلات المادية، الأجهزة، المعدات، وصلات الانتظار، المرضى، الأناقة، الملابس، المباني، والمظاهر التي تشمل العنابر والحمامات وغيرها بالمستشفى من وجهة نظر المرضى والعاملين) وعليه نستنتج أن الفرضية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العناصر الملموسة (تشير إلى التسهيلات المادية، الأجهزة، المعدات، وصلات الانتظار، المرضى، الأناقة، الملابس، المباني، والمظاهر التي تشمل العنابر) والحمامات وغيرها بالمستشفى من وجهة نظر المرضى هي فرضية مرفوضة.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة الاعتمادية (هو الاعتماد على المستشفيات في تقييم الخدمة بمستوى معين).

جدول (5): اختبار مربع كاي، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعببارات المحاور الثاني

العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مربع كاي المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	التفسير	النتيجة
تقدم المستشفى خدمات الفحص والتشخيص والعلاج بدقة عالية	.74	4.42	99.231	3	0.000	دالة	أوافق بشدة
يلتزم المستشفى بتقديم الخدمة الطبية للمرضى حسب التوقيت المعلن	.72	4.36	104.031	3	0.000	دالة	أوافق بشدة
تلتزم المستشفى بالوعود التي تعلنها للتعامل مع المرضى	.73	4.35	100.462	3	0.000	دالة	أوافق بشدة
يهتم العاملون بالمستشفى بشكاوى وتظلمات المرضى ومرافقيهم	.83	4.18	120.077	4	0.000	دالة	أوافق
يتوافر أطباء الحوادث بصورة دائمة	1.04	4.16	109.538	4	0.000	دالة	أوافق

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2018م

يتضح من جدول (5) ما يلي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (99.231) عند درجات حرية (3) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن المستشفى تقدم خدمات الفحص والتشخيص والعلاج بدقة عالية.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (104.031) عند درجات حرية (3) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن المستشفى تلتزم بتقديم الخدمة الطبية للمرضى حسب التوقيت المعلن.
- بلغت قيمة مربع "كاي" المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (100.462) عند درجات حرية (3) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن المستشفى تلتزم بالوعود التي تعلنها للتعامل مع المرضى.
- بلغت قيمة مربع "كاي" المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (120.077) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن العاملون بالمستشفى يهتمون بشكاوى وتظلمات المرضى ومرافقيهم.
- بلغت قيمة مربع "كاي" المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (109.538) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أنه يتوافر أطباء الحوادث بصورة دائمة.

يتضح من جدول (5) أن جميع العبارات دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية 0.05، وهذا يدل على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وجميعها لصالح الموافقين، والموافقين بشدة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة الاعتمادية (هو الاعتماد على المستشفيات في تقييم الخدمة بمستوى معين) وعليه نستنتج أن الفرضية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة الاعتمادية (هو الاعتماد على المستشفيات في تقييم الخدمة بمستوى معين) هي فرضية مرفوضة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الاستجابة (رغبة العاملين في المستشفى في تقييم الخدمة الصحية وتلبية الطلبات في أي وقت).

جدول (6): اختيار مربع كاي، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحاور الثالث

العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مربع كاي المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	التفسير	النتيجة
تستجيب إدارة المستشفى بصورة فورية لمتطلبات المرضى	.72	4.29	87.589	3	0.000	دالة	أوافق بشدة
يبدى العاملون في المستشفى استعداداً لمساعدة المرضى	.67	4.29	171.426	4	0.000	دالة	أوافق بشدة
يقدم الكادر الطبي بالمستشفى الخدمات الطبية لمرضاها بالسرعة والدقة المطلوبين	.76	4.35	95.961	3	0.000	دالة	أوافق بشدة
ينتظر المريض وقتاً طويلاً للحصول على خدمات العلاجية والمعملية	1.13	3.84	84.682	4	0.000	دالة	أوافق بشدة
يقدم الممرضون في المستشفى الإرشادات الضرورية لمرضاها في كيفية تناول الجرعات العلاجية	.77	4.34	85.063	3	0.000	دالة	أوافق بشدة

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

يتضح من جدول (6) ما يلي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (87.589) عند درجات حرية (3) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن إدارة المستشفى تستجيب بصورة فورية لمتطلبات المرضى.
 - بلغت قيمة مربع "كاي" المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (171.426) عند درجات حرية (3) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن العاملون في المستشفى يبدون استعداداً لمساعدة المرضى.
 - بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (95.961) عند درجات حرية (3) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن الكادر الطبي بالمستشفى يقدم الخدمات الطبية لمرضاها بالسرعة والدقة المطلوبين.
 - بلغت قيمة مربع "كاي" المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (84.682) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن المريض ينتظر وقتاً طويلاً للحصول على خدمات العلاجية والمعملية.
 - بلغت قيمة مربع "كاي" المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (85.063) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن الممرضون في المستشفى يلتزمون بالإرشادات الضرورية لمرضاها في كيفية تناول الجرعات العلاجية.
- يتضح من جدول (6) أن جميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05، وهذا يدل على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وجميعها لصالح الموافقين، والموافقين بشدة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الاستجابة (رغبة العاملين في المستشفى في تقييم الخدمة الصحية وتلبية الطلبات في أي وقت) وعليه نستنتج أن الفرضية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الاستجابة (رغبة العاملين في المستشفى في تقييم الخدمة الصحية وتلبية الطلبات في أي وقت) هي فرضية مرفوضة.

النتائج والتوصيات والمقترحات:

النتائج:

- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة، وجميعها لصالح الموافقين والموافقين بشدة على أن العناصر الملموسة تشير إلى التسهيلات المادية والأجهزة والمعدات، والأماكن وصالات انتظار المرضى والمباني، والمظهر الذي يشمل الغرف والعنابر والحمامات وغيرها بالمستشفى.
- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة، وجميعها لصالح الموافقين والموافقين بشدة على أن درجة الاعتمادية وهي الاعتماد على المستشفيات في تقديم الخدمة في مستوى معين.

- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة، وجميعها لصالح الموافقين والموافقين بشدة على أن درجة الاستجابة، وهي رغبة العاملين بالمستشفى في تقديم الخدمات الصحية وتلبية طلبات في أي وقت.
- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة، وجميعها لصالح الموافقين والموافقين بشدة على أن درجة الأمانة وهي الخدمة المقدمة من وجهة نظر المرضى والعاملين في المستشفى.
- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة، وجميعها لصالح الموافقين والموافقين بشدة على أن درجة الأمانة والتعاطف، وهي الخدمة المقدمة من وجهة نظر المرضى والعاملين في المستشفى.

التوصيات:

- في ضوء النتائج السابقة توصي الدراسة بالآتي:
- ضرورة توفير الدعم المادي لتحسين التسهيلات المادية والأجهزة والمعدات، وصالات الانتظار، والمباني وغيرها في مستشفيات محلية الدويم.
- ضرورة توفير خدمات صحية بمستوى عالي.
- تحسين درجة الاستجابة في مستشفيات محلية الدويم.
- رفع درجة الأمانة والخدمة المتوقعة في مستشفيات محلية الدويم.
- زيادة درجة التعاطف في الخدمة في مستشفيات محلية الدويم.
- ضرورة توفير المؤسسات الطبية القادرة والمؤهلة لمساعدة الكوادر الطبية في تشخيص حالات المرضى.
- ضرورة تدريب القوى العاملة للتمتع بالقدرة من الصحة والكفاءة العالية.
- أهمية تعزيز وتبادل الثقة بين المرضى والعاملين

المراجع:

- جاري، ديسار. (2000). *إدارة الجودة البشرية*. ترجمة محمد سيد أحمد عبد العال. دار المريخ للنشر.
- حداد، صلاح الدين عباس. (2014). *قياس مستوى جودة الخدمات الطبية في السودان*. رسالة دكتوراه غير منشورة.
- الخالدة. (2006). *تقييم الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية الأردنية: دراسة ميدانية على عينة من المستفيدين*. الأردن.
- سكر، عبود علي وآخرون. (2009). *تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفى الديوانية التعليمي*. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاجتماعية: 11(2).
- الشميري، أحمد عبد الرحمن. (2001). *جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية*. مجلة الإدارة العامة: 41(2).
- أبو عاقلة، عصام الدين امين. (2002). *التسويق المفاهيم النظرية والتطبيق*. مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- عبد الحليم. (2001). *مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من وجهة نظر الاطباء العاملين بها*. رسالة دكتوراه منشورة.
- عتيق، عائشة. (2012). *جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية*. مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.
- عقلية، صالح. (2010). *مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة*. رسالة دكتوراه منشورة.
- العلاق، بشير. (2001). *قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقياس الإداري في المنظمات*. المؤتمر العربي الثاني في الإدارة. الأردن.
- الفراج، أسامة. (2009). *كشف جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفيات التعليمية السورية للمرضى*. رسالة دكتوراه منشورة.