



جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي



كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

الرقم التسلسلي: / 2023

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

المذكرة موسومة ب :

أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء دراسة حالة المؤسسة العمومية
الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة-

تحت إشراف الدكتور:

الحمزة عبد الحليم

إعداد الطالبين:

- شلالى أحمد

- حمري طه تقي الدين

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيس	أستاذ	بخوش مديحة
مشرفاً ومقرراً	أستاذ محاضر - أ -	الحمزة عبد الحليم
مناقشاً	أستاذ محاضر - ب -	شوكال عبد الكريم

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي



كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

الرقم التسلسلي: / 2023

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

المذكرة موسومة ب :

أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء دراسة حالة المؤسسة العمومية
الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة-

تحت إشراف الدكتور:

الحمزة عبد الحليم

إعداد الطالبة:

- شلالى أحمد

- حمري طه تقي الدين

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيس	أستاذ	بخوش مديحة
مشرفاً ومقرراً	أستاذ محاضر - أ -	الحمزة عبد الحليم
مناقشاً	أستاذ محاضر - ب -	شوكال عبد الكريم

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا العميل (المريض)، داخل المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة-، من خلال معالجة الإشكالية الأساسية حول ما أثر جودة الخدمة الصحية على رضا العملاء، فاتبعتنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري أما الجانب التطبيقي فتم الإعتماد على المنهج التحليلي بإستخدام الاستبيان، وتكون مجتمع الدراسة من النساء الحوامل وقد تم إختيار عينة عشوائية نسبية تكونت من (100) مريضا، ولتحليل بيانات الدراسة و تحقيق أهدافها تم إستخدام برنامج Spss، وتم التوصل إلى وجود رضا المرضى إلى جودة الخدمات الصحية داخل المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة-، وكذلك تم التوصل إلى وجود أثر لجودة الخدمات الصحية على رضا العميل.

الكلمات المفتاحية: الجودة، الخدمة، الصحة، رضا العميل (المريض)، المستشفيات.

Study summary:

This study aimed to determine the relationship between the quality of health services and customer satisfaction (the patient), within the hospital institution Khalidi Abdel Aziz – Tebessa –, by addressing the basic problem about the impact of the quality of health service on customer satisfaction, so we followed in this study the descriptive approach in the theoretical side As for the applied side, the analytical approach was relied upon using the questionnaire, and the study population consisted of pregnant women, and a relative random sample consisting of (100) patients was selected, and to analyze the study data and achieve its objectives, the Spss program was used, and it was found that patients are satisfied with the quality of services In addition, it was concluded that there is an effect of the quality of health services on client satisfaction.

Keywords: quality, service, health, customer (patient) satisfaction, hospitals.

شكر وعرفان

لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نحمد الله تعالى العلي القدير ونشكره،
الذي وهب لنا قفرا من العلم، والذي سايرونا به هذا المشوار الدراسي،
ونتمنى أن نكون قد وفقنا لهذا السبيل.
ونتقدم بعميق شكرنا وخالص تقديرنا إلى من كان لنا سندا في إعداد هذه
الدراسة

الأستاذ المشرف: د. عبد الحلیم الحمزة

الذي لم يبخل علينا بتقديم إرشاداته وتوجيهاته التي أنارت لنا السبيل، وبفضلها
إستطعنا مواصلة هذه الدراسة.

كما لا يفوتنا أن نقدم إمتنانا إلى عمال مؤسسة الإستشفائية خالدي عبد
الغريز - تبسة -.

ونتوجه بالشكر إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إعداد هذه
الدراسة.



فهرس المحتويات



الصفحة	العنوان
	الملخص
	شكر وتقدير
I-I	فهرس المحتويات
I-V	قائمة الجداول
I	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أز	المقدمة العامة
الفصل الأول: مفاهيم نظرية حول جودة الخدمة الصحية ورضا العميل	
2	تمهيد
21-3	المبحث الأول: مدخل نظري لجودة الخدمة الصحية
13-4	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة الصحية
16-14	المطلب الثاني: أهمية وأهداف جودة الخدمة الصحية
18-17	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة الصحية
21-19	المطلب الرابع: قياس جودة الخدمة الصحية
34-22	المبحث الثاني: مفاهيم نظرية لرضا العميل
25-22	المطلب الأول: مفهوم رضا العميل
27-26	المطلب الثاني: رضا المريض
31-28	المطلب الثالث: قياس مستوى رضا المريض
34-32	المطلب الرابع: العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العميل
44-35	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
38-35	المطلب الأول: الدراسات العربية
41-39	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
44-42	المطلب الثالث: أوجه التشابه والإختلاف
45	خلاصة الفصل الأول

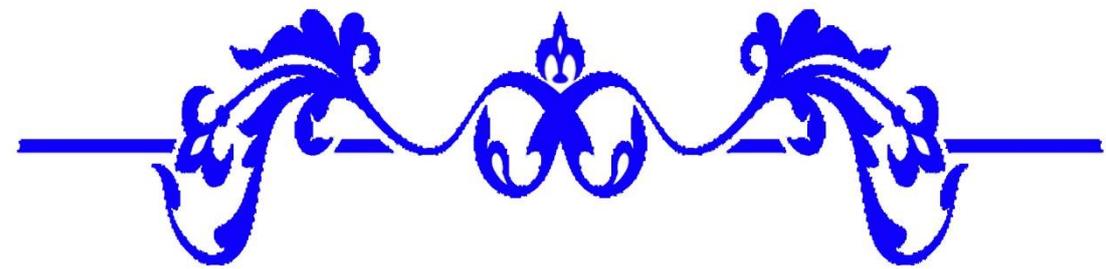
	الفصل الثاني: الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر جودة الخدمة الصحية على رضا العميل مستشفى خالدى عبد العزيز تبسة
47	تمهيد
54-50	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة
52-50	المطلب الأول: تقديم عام
54-53	المطلب الثاني: المخططات والأشكال
84-55	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
59-55	المطلب الأول: منهجية الدراسة
78-60	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
84-79	المطلب الثالث: أدوات وأساليب التحليل الإحصائي
85	خلاصة الفصل الثاني
89-86	الخاتمة العامة
96-90	ثبت المراجع
112-96	الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
43-40	مقارنة مع الدراسات العربية	01
44-43	المقارنة مع الدراسات باللغة الأجنبية	02
54	تغطية المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز	03
57	توزيع الإستبيانات.	04
58	معامل الفا كرونباخ (Alpha de cronbach).	05
59-58	مقياس ليكارت الخماسي.	06
59	مقياس ليكارت الخماسي.	07
60	توزيع أفراد العينة حسب فئات أعمارهم.	08
62-61	توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات الولادة.	09
64-63	تقييم جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز - تبسة- من ناحية مؤشر الإعتمادية.	10
66-65	تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز - تبسة- من ناحية مؤشر الأمان.	11
68-67	تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز - تبسة- من ناحية مؤشر الملموسية.	12
70-69	تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة- من ناحية مؤشر التعاطف.	13
73-72	تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة- من ناحية مؤشر الإستجابة.	14
74	تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة-.	15
77-75	تقييم رضا عملاء المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة-.	16
79	العلاقة بين الإعتمادية رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة-	17

80	العلاقة بعد الأمان و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة-.	18
81	العلاقة بين بعد الملموسية و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة-.	19
82	العلاقة بين التعاطف و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة-.	20
83	العلاقة بين الإستجابة و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة-.	21
84	العلاقة بين رضا العملاء وجودة الخدمة الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة-.	22

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
29	المقياس المدرج	01
30	نموذج كانو	02
32	العلاقة التفاعلية بين الزبون وجودة الخدمة الصحية	03
61	توزيع أفراد العينة حسب فئات أعمارهم.	04
62	توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات الولادة.	05
64	تقييم جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز - تبسة- من ناحية مؤشر الاعتمادية.	06
66	تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز - تبسة- من ناحية مؤشر الأمان.	07
68	تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز - تبسة- من ناحية مؤشر الملموسية.	08
71	تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة- من ناحية مؤشر التعاطف.	09
73	تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة- من ناحية مؤشر الإستجابة.	10
75	تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة-.	11
78	تقييم رضا عملاء المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز - تبسة-.	12

الصفحة	العنوان	الرقم
98	إتفاقية التربص.	01
102-99	إستمارة الإستبيان.	02
112-102	ملحقات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).	03



المقدمة العامة



أصبح من الواضح في عصرنا الحالي أن الخدمات تلعب دورًا حاسمًا في حياتنا اليومية، ومن بين هذه الخدمات تأتي الخدمات الصحية كواحدة من أبرزها.

فالصحة تعد ركيزة أساسية لتحقيق التنمية في جميع جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية في المجتمعات.

ولذلك، تعمل الدول على تحسين الخدمات الصحية التي تقدمها للأفراد.

تزامنًا مع التغيرات الاقتصادية والاجتماعية، شهد قطاع الخدمات الصحية والرعاية الطبية في الجزائر بعض التطورات الهامة.

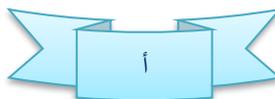
وقد تم إدخال مفهوم الجودة في هذا القطاع لتحقيق مستويات عالية من الخدمات الصحية المقدمة. فأصبحت الجودة مطلبًا أساسيًا في قطاع الخدمات الصحية، نظرًا للتحديات التي تواجهها المستشفيات الحكومية والخاصة في تحقيق التوازن بين جودة الخدمة والمتطلبات البشرية والمادية .

تعد المؤسسات الصحية المحور الأساسي في نظام جودة الخدمات الصحية، حيث توفر الرعاية للمرضى في بيئة مليئة بالتغيرات المستمرة.

وفي ضوء هذه الديناميكية، يجب على هذه المؤسسات السعي للتطور وتحسين أدائها وجودة الخدمات التي تقدمها.

فالاهتمام بصحة المرضى وكسب رضاهم كمستهلكين رئيسيين للخدمة الصحية يسهم في تحسين مستويات الصحة وزيادة مستويات التنمية في المجتمعات .

وفي الاخير يمكن القول إن جودة الخدمات الصحية تلعب دورًا حاسمًا في رضا المرضى وتحقيق تطورات صحية واجتماعية في الدول والمجتمعات.



1-الإشكالية :

ما أثر جودة الخدمة الصحية على رضا العملاء في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز
-تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05 ؟

2-الأسئلة الفرعية:

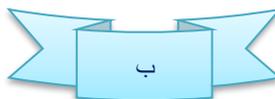
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإعتماضية و رضا العميل فى المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05 ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان و رضا العميل فى المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05 ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الملموسية و رضا العميل فى المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05 ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف و رضا العميل فى المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05 ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإستجابة و رضا العميل فى المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05 ؟

3-فرضيات الدراسة:

- من خلال إشكالية الدراسة يمكن وضع الفرضية الرئيسة التالية :
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء وجودة الخدمة الصحية فى المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05.

ومن خلال الفرضية الرئيسية تتدرج فرضيات فرعية كالتالى :

- "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الإعتماضية و رضا العميل فى المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05".



- "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأمان و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05".
- "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الملموسية و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05".
- "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التعاطف و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05".
- "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الإستجابة و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05".

4- دوافع إختيار الموضوع:

يمكن حصر أهم الأسباب لإختيار هذا الموضوع فيما يلي:

4-1- الأسباب الذاتية: وتتمثل فيما يلي:

- الموضوع يدخل ضمن التخصص.
- الرغبة الشخصية في إنشاء مؤسسة صحية خاصة ومثل هذه المواضيع تطور من إمكانياتي و تساعد على النجاح المستقبلي .

4-2- الأسباب الموضوعية: وتتمثل فيما يلي:

- يعتبر من المواضيع الحديثة نسبيا، بحيث أصبح محل إهتمام العديد من الباحثين.
- إدراكنا لأهمية.

5- دوافع إختيار المؤسسة قيد الدراسة:

يمكن حصر أهم الأسباب لإختيار هذا الموضوع فيما يلي:

5-1- الأسباب الذاتية: وتتمثل فيما يلي:

بحكم المعارف والعلاقات بالمؤسسة الإستشفائية، وقرب المؤسسة من محل الإقامة

5-2- الأسباب الموضوعية: وتتمثل فيما يلي:

التحولات الإقتصادية التي تمر بها المؤسسات الإستشفائية خاصة بعد أزمة كورونا.

6- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية جودة الخدمة الصحية، كما تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية الوصول لرضا العميل، والتعرف على أبعاد الجودة التي ترضي العميل لضمان علاقة طويلة المدى معه، وكذا المفاهيم والمتغيرات برضا العميل، وكل هذا من خلال أبعاد جودة الخدمة الصحية.

7- أهداف الدراسة:

توجد عدة أهداف يمكن تحقيقها من خلال دراسة موضوع مذكرة التخرج حول أثر جودة

الخدمات الصحية على رضا العملاء. ومن بين هذه الأهداف :

7-1- فهم علاقة الارتباط: الهدف الرئيسي للدراسة هو فهم العلاقة بين جودة

الخدمات الصحية ورضا العملاء. يمكنك تحليل التأثير المباشر لعناصر جودة الخدمات

(مثل الوقت، والاحترافية، والمعاملة اللطيفة) على رضا العملاء، وتحديد مدى تأثير

كل عنصر على المستوى العام للرضا .

7-2- تحديد المشكلات والتحسينات الممكنة: من خلال دراسة جودة الخدمات

الصحية، يمكنك تحديد المشاكل المحتملة التي يواجهها العملاء في تجربتهم الصحية.

يمكنك تحليل المتغيرات المؤثرة على جودة الخدمات وتحديد المجالات التي تحتاج إلى

تحسين. هذا سيساعد في تطوير استراتيجيات وتوجيهات لتحسين جودة الخدمات وزيادة

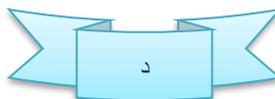
رضا العملاء.

7-3- تعزيز الرضا والولاء للعملاء: هدف آخر للدراسة هو تعزيز مستوى الرضا

والولاء للعملاء تجاه المؤسسات الصحية. من خلال فهم عوامل الجودة التي تؤثر على

رضا العملاء، يمكنك تحديد العناصر الرئيسية التي يجب التركيز عليها لتحقيق رضا

عالي وزيادة نسبة العملاء المتكررين والموالين .



7-4- إثراء المعرفة العلمية: يمكن أن تساهم مذكرة التخرج في إثراء المعرفة العلمية في مجال جودة الخدمات الصحية ورضا العملاء. بالإضافة إلى تطبيق النظريات والمفاهيم الموجودة، يمكنك إجراء بحث أصلي وتحليل البيانات للوصول إلى نتائج جديدة ومساهمة في المعرفة العلمية المتاحة في هذا المجال. يمكنك توثيق النتائج التي تحصل عليها في مذكرتك، وبالتالي توفير مصدر قيم من المعلومات والأبحاث للأفراد والمؤسسات الأخرى المهتمة بتحسين جودة الخدمات الصحية ورضا العملاء .

7-5- توجيه السياسات واتخاذ القرارات: من خلال تحليل البيانات والنتائج المستتجة من الدراسة، يمكنك توجيه السياسات واتخاذ القرارات في مجال الخدمات الصحية. يمكن استخدام نتائج الدراسة لتطوير وتعزيز السياسات والإجراءات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية، وتحسين تجربة المرضى ورضاهم .

7-6- تحسين سمعة المؤسسات الصحية: من خلال دراسة تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء، يمكنك تحديد العوامل التي تؤثر في سمعة المؤسسات الصحية.

يمكن استخدام النتائج لتعزيز سمعة المؤسسات الصحية من خلال تحسين جودة الخدمات وتلبية توقعات العملاء. باختصار، من خلال دراسة موضوع مذكرة التخرج حول أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء، يمكن تحقيق عدة أهداف مهمة مثل فهم العلاقة بين الجودة والرضا، تحديد المشاكل والتحسينات الممكنة، تعزيز الرضا والولاء للعملاء، إثراء المعرفة العلمية، توجيه السياسات واتخاذ القرارات، وتحسين سمعة المؤسسات الصحية.

8- منهج الدراسة وأدوات التحليل:

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل المعلومات المتعلقة بالجانب النظري، حيث تم الرجوع إلى مصادر المعلومات الثانوية من كتب باللغة العربية والأجنبية



ومجلات علمية ودراسات سابقة، أما في الجانب التطبيقي فتم الاستعانة بمنهج دراسة الحالة حيث تم الاعتماد على الاستبيان بهدف التعرف على دور واقع العلاقة بين ، وتم جمع البيانات الإحصائية الخاصة

وتبويبها وتفسيرها تفسيراً موضوعياً بهدف اختبار الفرضيات وإستخلاص النتائج بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

9- حدود الدراسة:

من أجل محاولة الإحاطة بالإشكالية الرئيسية لموضوع الدراسة وفهم جوانبها المختلفة تم تحديد مجال زمني ومكاني لها كالآتي:

9-1- المجال الزمني: من 15 مارس إلى 15 أبريل

9-2- المجال المكاني: المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة-

10- هيكل الدراسة:

وفي محاولة منا للإجابة عن الإشكالية ركزنا على خطة تتضمن فصلين كما يلي:

- **الفصل الأول :** الأدبيات النظرية لجودة الخدمة الصحية ورضا العميل، ويضم ثلاثة مباحث وتطرقنا في (المبحث الأول الى مفاهيم عامة حول جودة الخدمة الصحية، أما المبحث الثاني فقد تم التعرف على أساسيات رضا العميل وفي المبحث الأخير تم التطرق للدراسات السابقة العربية منها والأجنبية) وتم التوصل أن جودة الخدمة الصحية هي أساس وصول المؤسسة لرضا العميل.

- **الفصل الثاني :** دراسة ميدانية على المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز تبسة، ويضم تقديم عام للمؤسسة الإستشفائية، الدراسة الميدانية، وتم إختيار فرضيات الدراسة المتعلقة بمدى تأثير جودة الخدمة الصحية على رضا العميل بالمؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز -تبسة- والخروج بنتائج وتوصيات.

11 صعوبات الدراسة :

لا تخلو الأعمال من الصعوبات والعوائق خاصة في ميدان البحث العلمي، ومن أهم هذه الصعوبات التي واجهتنا خلال فترة إنجاز الدراسة ما يلي:

- قلة المراجع المتخصصة بموضوع البحث.
- صعوبة في توقيع اتفاقية التبرص وصعوبة في الحصول على وثائق من أجل استخدامها كملحق.

صعوبة التعرف على تقييم الزبائن بسبب التجاوب الغير الكافي من طرفهم، وعدم جدية المبحوثين في بعض الأحيان، إستلزم جهد ووقت إضافيين لإتمام جمع وإسترجاع المعلومات الموزعة.



الفصل الأول



تمهيد

تعتبر جودة الخدمات الصحية أمر حيوي للعملاء، حيث يؤثر بشكل كبير على رضاهم وتجربتهم العامة في التعامل مع مقدمي الرعاية الصحية. تؤثر بشكل كبير على تجربتهم في المنشأة الصحية، وعلى مدى رضاهم عنها.

فعندما تكون خدمات العناية الصحية ذات جودة عالية، يشعر العملاء بالثقة في المنشأة الصحية وفي العاملين بها، كما يزيد ذلك من مستوى إرضاء العملاء والولاء للمنشأة الصحية، هي تأثير جودة الخدمة على ومن الأسباب الرئيسية لذلك الحصول على تشخيص صحي دقيق وفعال، وعلى حصول العملاء على العلاج اللازم، وبالتالي تحسين نوعية حياتهم.

بالإضافة إلى ذلك، فإن جودة الخدمات الصحية العالية تزيد من مستوى الراحة والتشجيع النفسي لدى العملاء، وتساعد على تقليل مستوى الإجهاد والقلق الناتج عن زيارة المنشأة الصحية. وبشكل عام فإن جودة الخدمات الصحية تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء، وبالتالي تؤثر على نجاح المنشأة الصحية في تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المجتمع المحلي.

لذلك يجب على المنشآت الصحية العمل على تطوير جودة خدماتها، وعلى تحسين تجربة العملاء، من أجل تحقيق أعلى مستويات الرضا وتقديم خدمات صحية عالية الجودة.

المبحث الأول: المدخل النظري لجودة الخدمة الصحية

تتطلع المرضى في أي مؤسسة صحية إلى الحصول على خدمة صحية عالية الجودة و يتعلق هذا بالرعاية و التشخيص و العلاج و الاهتمام الشامل بالمرضى ، و تتأثر جودة الخدمة الصحية بعدد من الابعاد مثل الاعتمادية و الإمكانيات المادية للمستشفى و سرعة استجابة و تقديم الخدمة و الشعور بالأمان ، حيث تطرقنا في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب

خصصنا في المطلب الأول مفهوم جودة الخدمة الصحية

اما في المطلب الثاني اهداف و أهمية جودة الخدمة الصحية

اما في المطلب الثالث ابعاد جودة الخدمة الصحية

و أخيرا في المطلب الرابع قياس جودة الخدمة الصحية

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة الصحية

شهد القطاع الصحي في المدة الأخيرة اهتماما كبيرا على جميع المستويات حيث امسى موضوع "جودة الخدمة الصحية" محل اهتمام عالمي متزايد سعيًا من المؤسسات الاستشفائية لتقديم خدماتها الصحية بجودة عالية لتحقيق رضا المريض

أولاً : تعريف الخدمة الصحية

تعريف 01: "تعرف الخدمة الصحية بانها عبارة عن جميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة سواء كانت علاجية موجهة للفرد او وقائية موجهة للمجتمع و البيئة ، او إنتاجية مثل انتاج الادوية ، مستحضرات طبية و أجهزة تمريضية و غيرها ما يهدف رفع المستوى الصحي للمواطنين و علاجهم ووقايتهم من الامراض المعدية ، تبيين من التعريف أعلاه ان الخدمة الصحية هي كل ما يوفره قطاع الدولة من خدمات سواء كانت موجهة للفرد او المجتمع او البيئة"¹ .

تعريف 02: "هي مزيج متكامل من العناصر الملموسة و غير الملموسة و التي تحقق رضا و اشباع معين للمستفيد" .

تعريف 03: "وهي عنصر تقديم الرعاية الصحية من خلال الممارسين و المنظمات الصحية اما عامة اة خاصة، و يتم تقديمها من خلال جهود منظمة تمكن الافراد و تساعدهم على استعادة الصحة او الوقاية من الامراض"².

ومنه نستخلص ان الخدمة الصحية تشمل الرعاية التي تعنتي بالصحة و استعادتها و هي تشمل خدمات صحية شخصية

¹ - مريزق محمد عثمان ، مدخل الإدارة الصحية ، دار الولاية للنشر و التوزيع ، الأردن عمان 2011 ص 35.

² - سهام بالقرمي ، دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمة الصحية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمركز رعاية الامومة و الطفولة ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، تخصص إدارة موارد بشرية ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، الجزائر سطيف ص 167

ثانيا: خصائص الخدمة الصحية

هناك عدة خصائص يتميز بها الخدمات الصحية من بينها

- قلة التخطيط و التوجيه للخدمة: الخدمة الصحية تتجه حيث يتواجد الافراد ، و نظرا لاختلاف الوضعية الصحية و الاجتماعية و النفسية فان الخدمة تتنوع من الفرد لأخر حتى الفرد الواحد فانه يحصل على خدمة الجراحة و العيون و القلب ¹.

- تقلب الطلب عليها: اذ تتميز الخدمة الصحية بمختلف أنواعها بانها غير ثابتة المستوى بمعنى انه في بعض الفترات يزداد حجم التعامل فيها و ينقص الطلب في فترة أخرى

- التحكم الخارجي في حجم النشاط: وهذا التحكم يمكن ان يتضح في حالة انتشار امراض بعينها في وقت معين، او انتشار او بيئة معينة

- عدم الملموسية: نظرا لطبيعة المنتج الصحي الذي يستوجب ضرورة وجود اتصال مباشر بين مقدم الخدمة (المؤسسة الصحية) والمستفيد منها حتى يتحقق الاستفادة الكاملة من هذه الخدمة، فإنها تتوجب على صاحب ضرورة التأكد بصفة مستمرة عن طريق أساليب خاصة لتحقيق هذا الاتصال لتحقيق خدمة فعالة من المستفيدين من خدماتها حيث لا يمكن فصل مقدم الخدمة الصحية عن المستفيد منها².

- الالتزام و التجزئة: حيث ترتبط الخدمة ارتباط وثيقا في عملية استخدامها المباشر كما ترتبط ارتباطا وثيقا مع زمن انتاجها، كما ان الخدمة لا يمكن فصلها عن الشخص مقدم الخدمة اذ لا يمكن مثلا فصل الطبيب عن الخدمة التي يقدمها الى المريض، كما يتم استهلاك الخدمة و انتاجها في نفس الوقت ³.

¹ - مريزق محمد عدمان ، مرجع سابق ص 36

² - عبد العزيز سلطان و اخرون ، تخطيط الخدمات الصحية ، دار النسر جامعة الطائف ، السعودية 2019 ص 25

³ - سهام بالفرمي ، مرجع سابق ص 170

- غير قابلة للتأجيل: تتطلب الخدمة الصحية السرعة في تقديمها فالإصابة بمرض معين على سبيل المثال يجب سرعة علاجه للقضاء عليه، ويترتب على هذه الخاصية بعض الأبعاد المرتبطة بتحقيق حماية المستفيد
- البعد المكاني: والذي يقضي انتشار وحدات تقديم الخدمة الصحية في أماكن مختلفة التي يتواجد فيها الأفراد او بمعنى اخر ضرورة اتباع سياسة التغطية الصحية الشاملة في المناطق الجغرافية المختلفة
- البعد الزمني: والذي يقضي بضرورة تقديم الخدمة الصحية في الوقت المناسب سواء كانت خدمات علاجية او وقائية، تأجيلها يترتب عليه اضرار بالغة¹.
- صعوبة التنبؤ بالطلب: يسبب عدم إمكانية تنبؤ للطلب على الخدمة الصحية بهدف الاستجابة الى اقصى حد ممكن من الخدمات فيستوجب الاستعداد المسبق وتوفير الطاقات الممكنة لإنتاج الخدمة وفي بعض المؤسسات يتم الاعتذار او تأجيل الحالات الغير الطارئة². وهناك خصائص أخرى للخدمات الصحية هي³:
- تكليف العمل والتخصص
- صعوبة تطبيق المفاهيم الاقتصادية على الخدمة الصحية
- العلاقة بين مقدم الخدمة والمستفيد لا حدود لها
- مساهمة المستفيد في عملية الخدمة

¹ - محبوب سعيد ، علاقة التسويق الداخلي و التفاعلي بجودة الخدمة و تحقيق الولاء ، دراسة لعينة من المؤسسة الاستشفائية ، أطروحة دكتوراه تخصص علوم تجارية ، قسم العلوم التجارية كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير الجزائر بسكرة ، 2018 ، ص 74

² - شعبان سهام ، اليات حوكمة قطاع الصحة في الجزائر و دورها في تحسين الخدمة الصحية ، أطروحة دكتوراه تخصص تسيير منظمات ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير الجزائر بومرداس ، 2021 ، ص 61

³ - فارس مسلم قطيش القعايطيه ، اثر الأداء التسويقي على جودة الخدمات الصحية ، أطروحة دكتوراه تخصص ادارى اعمال ، جامعة امدرمان الإسلامية ، الأردن ، 2008 ، ص 119

أسس الخدمة الصحية

تتواجد العديد من العوامل التي تحدد أسس ومميزات الخدمات الصحية والحاجات العامة للسكان، وتشمل آراء الطاقم الطبي حول التشخيص الطبي للمريض وتحديد ما هو الأفضل بالنسبة له. يتم التخطيط لتقديم هذه الخدمات من خلال تقارير الحاجات الواجب توفرها والبحوث والدراسات القائمة في الرعاية الطبية ونظم المعلومات الصحية وتنظيم المؤسسات الطبية. وتعتمد الخصائص الرئيسية للخدمات الصحية على النقاط التالية:

من حيث الاستهلاك: ¹

وذلك من خلال ما يلي

صعوبة تقدير تكلفة الخدمة وكذا مقدار تكرارها وبذلك صعوبة تحديد حجم التكلفة بتقدير دقيق عكس معظم الخدمات الأخرى لكون الخدمة الصحية تطلب وفقا لظروف وحالات استثنائية معينة.

صعوبة تقدير حجم المنفعة المتأتية من الخدمة الصحية ومدى جودتها، كما أن ذلك يعود أيضا إلى عدم فورية نتائج الخدمة الصحية فهي تتأخر لفترات تصل إلى أيام وربما أشهر أو سنوات وهذا فيما يخص الخدمة الصحية أما الوقائية فان أثارها لا ترى في الغالب للفرد وإنما على المجتمع ككل.

2من حيث الموارد البشرية : ²

إن أهم عنصر مرتبط بالتقديم الفعلي للخدمة الصحية يتمثل في الطبيب الذي يعتبر المحدد الأساسي لمقدار الإنفاق الصحي، من خلال ما يقدمه من عرض أو تلبية للطلب ونستطيع القول أن ما يمكن قوله عن ذلك ما يلي:

¹ - سهام بالقرمي ، مرجع سابق، ص173

² - نفس المرجع السابق، ص175

- غموض ميدان الطب وتعقيده وصعوبة فهمه للمتلقي العادي للخدمة، ما يجعل من الطبيب أو الممارس التقني في ميدان الصحة أهم عنصر في المهنة، وهو ما يضع طالب الخدمة الصحية أسير لهذا الممارس من حيث المعلومة التي يقدمها والتوجيهات التي يرشدها إليه أو الطرق العلاجية التي يتبعها معه بالمقابل فان طالب الخدمة يكون تقييمه لنوعية الخدمة ومدى جودتها يأخذ مسلكا انطباعيا، ما يجعل هذه الخدمة تأخذ طابعا ذاتيا في بعض الأحيان.
- يوجد تمايز كبير لدى المجتمع الذي يشكل أفرادها العناصر الطالبة للخدمة الصحية والمستهلكة لها في فهم سلوك الأطباء من حيث الدور المتوقع منهم وظيفيا أو النموذج السلوكي للممارسة ومقدار التركيز

3. من حيث التكاليف المالية: ¹

- بغض النظر عن أساليب تمويل وتنظيم وإدارة تقديم الخدمات الصحية، تواجه نظم الخدمات الصحية في الدول المتقدمة والنامية مشاكل تزيد الطلب وارتفاع التكلفة، ومن ثم الضغط على الموارد المتاحة لتقديم الخدمات الصحية، ويرجع ذلك إلى عوامل عديدة منها:
- يترتب على تحسن مستويات المعيشة تزايد توقع الحياة، ومن ثم تزايد الحاجة إلى المزيد من الموارد

المطلوبة للعلاج الطبي واستمرار رعاية المسنين.

- يؤدي عدم توافر المعلومات عن الخدمات الصحية لمستهلكي تلك الخدمات إلى زيادة الإنفاق على الخدمات الصحية بينما يترتب على توافر نظام معلومات جيد عن الخدمات الصحية إلى اختصار خطوات ومراحل العلاج.

¹ - مزق سعاد، دور جودة الخدمة الصحية في التنمية البشرية المستدامة، دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى جيجل، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير تخصص الإدارة الإستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، ص ص 11-12.

- تفرض زيادة عدد السكان على الحكومات ضرورة تخصيص موارد متزايدة لقطاع الصحة، سواء تم توجيه تلك المخصصات إلى برامج الخدمات الصحية أو إلى برامج بديلة تهدف إلى تحسين الصحة ولعل هذا العامل يكون أكثر وضوحاً في الدول النامية إذ أن معظم هذه الدول وبرغم ما تنفذه من برامج تنظيم الأسرة بأنها مازالت تعاني من معدلات نمو سكاني مرتفعة.
- من حيث متطلبات تقديمها: هناك مجموعة من العوامل العديدة التي تحدد أسس وسمات الخدمات الصحية كالحاجات العامة للسكان، وانطباق الطبيب عما هو أفضل بالنسبة لمرضاه، وقد أصبح تخطيط هذه الخدمات يتم في ضوء تقدير للحاجات الملحة وله ارتباطاً كبيراً بالبحوث والدراسات الجارية في الرعاية الطبية، ونظم المعلومات الصحية، وتنظيم المؤسسات الطبية كالمستشفيات والمراكز الصحية والعيادات متعددة الخدمات وهذا من أجل تقديم الخدمات الطبية بشكل كاف ومستوى عالي أي أنه يجب أن تتوفر فيها الكفاية الكمية والكفاية النوعية.
- الكفاية الكمية: وهي تعني توفير الخدمات الطبية بحجم وعدد كاف يتناسب مع عدد السكان وهذا يشمل:
- توفير عدد كاف من الموارد البشرية الطبية: (أطباء، ممرضين، فنيين مختبرات... الخ) حيث أن الطبيب لوحده لا يستطيع القيام بجميع أعمال الخدمات الطبية من تمريضية ومخبرية وإدارية.
- توفير عدد كاف من الأطباء والمراكز والمؤسسات الطبية التي تقدم الخدمات الطبية (وحدات صحية، مستشفيات، مختبرات، صيدليات... الخ) ويشترط أن تكون هناك عدالة ومساواة في توزيعها بين مختلف مناطق البلاد، إذ لا يجوز أبداً تخصيص أو زيادة عدد أعضاء الفريق الطبي في منطقة ما في البلاد على حساب المناطق الأخرى.
- توفير الخدمات الطبية في جميع الأوقات، وهذا يعني ضرورة عمل أعضاء الفريق الطبي مدة 24 ساعة، فالمرض لا يعرف وقتاً محدداً يقع فيه مثل أوقات الدوام الرسمي.

- توفير أساليب ووسائل التثقيف الصحي بين أفراد المجتمع لتعريفهم بوسائل الرعاية الطبية، وتواجدها، والخدمات التي تقدمها وأهميتها وطرق الاستفادة منها مبكرا، بمجرد إحساس الفرد بالمرض، وعدم الانتظار حتى يتطور المرض ويصبح خطيرا ليعرض نفسه على الطبيب. يجب وضع النظم المالية والإدارية الكفيلة بتوفير الخدمات التي تكفل للفرد الحصول عليها، والسعي للتأمين الطبي الشامل لكافة المواطنين.

ب. الكفاية النوعية: يكفي لتوفير الرعاية الطبية زيادة عدد أعضاء الفرق الطبية والوحدات الصحية والمستشفيات فحسب، بل يجب أيضا توفير ظروف رفيعة المستوى للعمل الطبي وهذا يشمل: ¹

- وضع معايير وأسس تحدد المستوى المطلوب والواجب توفيره في كل من أعضاء الفريق الطبي والمعدات والأجهزة، ووسائل التشخيص والعلاج. ويجب أن تضع هذه المعايير لجنة عليا من ذوي الاختصاص والخبرة والدراية في مجالات الرعاية الطبية المختلفة، ولا يسمح لأي كان سواء كان طبيبا أو ممرضا مؤسسه طبية أن تمارس مهنة تقديم الخدمات الطبية إلا إذا توافرت فيها هذه المعايير.

العمل على رفع كفاءة وحسن تدريب أعضاء الفريق الطبي، سواء كان طبيبا عاما أو اختصاصيا أو ممرضا أو صيدلانيا، وهذا من خلال وضع برامج ثقافية علمية لرفع مستواهم العلمي والاطلاع على أحدث الاكتشافات الطبية، بالإضافة إلى البرامج التأهيلية منالنموذج الأمريكي لقياس رضا الزبائن:

يتميز النموذج الأمريكي لقياس رضا الزبائن (ACS) بأنه يتمحور حول مفهوم القيمة المدركة، وهو ما يعني أن الزبائن يقيمون الجودة والخدمة التي يتلقونها بناءً على توقعاتهم المسبقة للخدمة ومقارنتها بالخدمات التي يتلقونها في المنافسين. وهذا يعني أنه ليس كافياً فقط أن تكون

¹ - مزرق سعاد، نفس المرجع السابق، ص 13 .

الخدمة بجودة عالية، بل يجب أن تتوافق مع توقعات الزبون وتوفر له القيمة المضافة التي يتوقعها.

يتم تحقيق الرضا الإجمالي للزبون عند الاستجابة لتوقعاته وتوفير الجودة المدركة والقيمة المضافة، وهذا يؤدي في النهاية إلى زيادة الولاء وتقليل شكاوي الزبائن. ومن المهم أن يتم فهم العلاقة المتبادلة بين هذه العوامل وتحسينها بشكل مستمر لتحسين تجربة الزبون وتحقيق رضاه. يتم استخدام هذا النموذج على نطاق واسع في مجالات الخدمات المختلفة، مثل البنوك والفنادق والشركات الطيران والخدمات اللوجستية، ويعتبر أداة قيمة لتحديد مستوى رضا الزبائن وتحسين جودة الخدمات المقدمة يمكن من خلال الشكل ملاحظة العناصر الثلاثة التي تسبق رضا الزبون وتتمثل في: ¹

-الجودة المدركة: وهي المحدد الأول لرضا الزبون وتتمثل في تقييم السوق (المقدم إليه الخدمة) لتجربة الاستهلاك الأخيرة، ويتوقع أن يكون لها تأثير مباشر وإيجابي على رضا الزبون.

-القيمة المدركة: وهي المحدد الثاني لرضا الزبون، وتتمثل في المستوى المدرك لجودة المنتج نسبة إلى السعر المدفوع، القيمة المدركة هي قياس للجودة نسبة إلى السعر المدفوع فعلى الرغم من أن السعر يكون أحيانا مهما جدا بالنسبة للزبائن خاصة في مرحلة الشراء لأول مرة إلا أن له تأثير قليل على الرضا من أجل إعادة الشراء

تعريف جودة الخدمات الصحية

تعريف 01: "عرف jumon الجودة على انها مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم افضل أداء و امدق الصفات"

¹ - مزق سعاد، نفس المرجع السابق، ص14.

- تعريف 02: "و عرفها crosby بأنها المطابقة مع المتطلبات و اكد ان من الأخطاء قبل وقوعها و أشار الى ان درجة تحقيق الجودة يمكن قياسها من خلال تكاليف عدم المطابقة"¹
- تعريف 03: "تعرفه الهيئة الامريكية المشتركة لاعتماد منظمات الرعاية الصحية الجودة بأنها درجة الالتزام بالمعايير المتعارف عليها لتحديد مستوى جيد من الممارسات و معرفة النتائج المتوقعة لخدمات او اجراء او تشخيص او معالجة طبية معينة"²
- تعريف 04: "و يعرف بأنها درجة الالتزام بالمعايير المعاصرة و المعترف بها على وجه العموم للممارسة الجيدة و النتائج المتوقعة لخدمة محددة او اجراء تشخيص او مشكلة طبية"³
- تعريف 05: "و في تعريف شامل عرفها gronroos بأنها عبارة عن نشاط او مجموعة من النشاطات الضرورية و التي تكون غير ملموسة بطبيعتها بدرجات متفاوتة و التي تحدث بطبيعتها و ليس بالضرورة نتيجة التفاعل بين العميل و مقدم الخدمة او الموارد او السلع المادية او النظم الخاصة لمقدم الخدمة و التي تقدم حلول لمشاكل العميل"⁴
- تعريف 06: "يعرف فديس دونابيدان جودة الخدمات الصحية على انها تتلخص في تطبيق العلوم و التقنيات الطبية بأسلوب يحقق اقصى استفادة للصحة العامة بدون زيادة التعرض للمخاطر و على هذا الأساس فان درجة النوعية و الجودة يحدد بمدى افضل موازنة بين المخاطر والفوائد"⁵

¹ رمزي العباسي ، تقييم جودة الخدمة الصحية للمؤسسات الاستشفائية الخاصة من وجهة نظر الزبون ، أطروحة لنيل شهادة الدكتورا ، تخصص إدارة أعمال ، قسم علوم تسيير ، كلية ع إ ت ت الجزائر ، الوادي سنة 2020/2021 ، ص 167

² خلايفية العلمي ، التحول نحو إدارة الكفاءة بالمؤسسة الصحية و أثرها علي جودة الخدمات الصحية ، درتسة حالة المؤسسات العمومية لولاية الوادي ، أطروحة دكتورا ، تخصص إدارة الموارد البشرية ، قسم علوم التسيير ، كلية ع إ ت ت ، الجزائر العاصمة ، 2020/2019 ، ص 107

³ وليد يوسف الصالح ، إدارة المستشفيات و الرعاية الصحية ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2011 ، ص 50

⁴ عبد العزيز سلطان العنقري و آخرون ، مرجع سابق ، ص 41

⁵ حمزة كوادك ، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية ، جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي العمومي لولاية البليدة ، العدد 1 ، 2021 ، جامعة المدية الجزائر

تعريف 07: و عرف abdulsatar جودة الخدمة بانها تعظيم رضا المريض مع الاخذ في

الاعتبار كل المكاسب و الخسائر التي ستواجه إجراءات و أنشطة الخدمة الصحية¹

تعريف 08: عرفها 1933 les etjones على انها تطبيق و توفير جميع الخدمات الصحية

الضرورية بما يتوافق مع العلوم و التقنيات الطبية الحديثة لتلبية جميع حاجات المستخدمين²

¹ علاء فرح حسن رضوان ، المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة ، دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية ،

2021 ، قسم إدارة أعمال ، جامعة المنوفية ، مصر ، ص 119

² عتيق عائشة ، عتيق خديجة ، مجلة المدير الناجح ، جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الجزائرية ، دراسة حالة المؤسسة العمومية

الإستشفائية لولاية سعيدة ، 2013 ، قسم إدارة اعمال ، جامعة الجزائر

المطلب الثاني : أهمية و اهداف جودة الخدمات الصحية

يعتبر جودة الخدمة الصحية احد متطلبات الحياة من اجل ملائمة الخدمة للاستخدام و تقديمها بأفضل أداء لذلك وجب الاهتمام بها و معالجتها و من خلال هذا يمكن خلال التطرق لأهمية جودة الخدمة الصحية وأهدافها

أولا : أهمية جودة الخدمة الصحية

هناك كما قال فرانس و قروفر 1992 ان هناك عدد من المؤشرات الرئيسية التي يمكن من خلالها الاستدلال على أهمية الجودة في الخدمات عامة و الصحية خاصة و من ابرز هذه المؤشرات هي :

1/ ارتباط الخدمة الصحية الى حد كبير مع الجودة حتى اصبح من الضروري اعتماد عدد من المقاييس لتشر الى مستوى الرضا المتحقق لدى المرضى من خلال الربط بين الخدمة المقدمة و الجودة و هذا الامر الى اعتماد مقياس اطلق عليه تسمية و هو عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة و المرتبطة لمعرفة راي المستهلك بما يتوقعه من أداء في الخدمة المقدمة له¹ و بعبارة أخرى ان هذا المقياس المتحدد الابعاد يقوم على أساس معرفة الفحوة بين ما يدركه المستهلك من الخدمة و ما يتوقعه و بالتالي فانه لا يمكن تحليل مستوى الخدمة الصحية دوره اختبار الجودة فيها

2/ اصبح للجودة ابعاد رئيسية يتم اعتمادها كاساس في القياس للإشارة لمستوى الجودة و تتمثل هذه الابعاد في الاتي (الاعتمادية ، الاستجابة ، التوكيد ، التعاطف ، الملموسية)

3/ تعد الجودة في الخدمة الصحية مؤشرا مهما في قياس مستوى الرضا المتحقق لدى المريض عن الخدمة المقدمة له من قبل المستشفى اوئبة منظمة صحية أخرى كما مؤشر مستوى الاستجابة لما كان يتوقعه المريض من تلك الخدمة

¹ دريدي أحلام ، دور إستخدام نماذج صفوف الانتصار في تحسين جودة الخدمات الصحية ، دراسة حالة المؤسسات العمومية للصحة الجوارية بسكرة ، رسالة ماجستير ، علوم التسيير ، كلية ع إ ت ت ، الجزائر ، بسكرة ، 2014 ، ص 29

4/ الجودة في الخدمة الصحية تخضع لتحسين المستمر عبر إدارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي للمستشفى هادفة الى تحقيق الشمولية و التكاملية في الأداء¹

أهداف جودة الخدمة الصحية

تمكن اهداف جودة خدمه الصحية في الاتي:

- 1-ضمان الصحة البدنية والنفسية المستفيدين.
- 2- تقديم خدمة صحيه ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد زيادة ولأئه للمنظم الصحية والتي سيصبح فيما بعد وسيلة اعلاميه فعالة لتلك المنظمة الصحية .
- 3- تعد معرفة اراء وانطباعات المستفيد (المريض) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمه في مجال البحوث الادارية والتخطيط الرعاية الصحيه ووضع السياسات المتعلقة بها².
- 4- زيادة الطلب على مختلف انواع الخدمات الصحية الحديثة،ورافق هذه الزيادة زيادة من نوع اخر في الاهتمام بتلبية حاجات وتوقعات المستفيد³.
- 5- تطوير قنوات الاتصال وتحسينها بين المرضى من الخدمات الصحية ومقدميها.
- 6- يمكن المراكز الصحية من الاستمرار والنمو تاديه مهامها بفعاليه وكفاءة عالية⁴.
- 7- كسب رضاء المستفيد المريض اذ ان هناك قيم اساسية لادارة الجودة لابد من توفرها في اي مؤسسة صحيه تعمل على تحسين الجودة وتسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير اداء

¹ علي عبد الجليل علي الغزالي ، جودة الخدمات الصحية و علاقتها برضى المرضى ، رسالة ماجستير في الإدارة ، جامعة بنغازي ، 2014 ص 39/38

² راند جمال السعيدة ، إدارة سلسلة التوريد و أثرها علي جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الخاصة ، رسالة ماجستير ، تخصص إدارة ، كلية الاعمال ، جامعة عمان العربية ، الاردن ، 2011 ، ص 34

³ بروج حنان ، بورنان حياة ، الصحة و تحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين اشكاليات التسيير و رهانات التمويل ، مداخلة للمشاركة في الملتقى الوطني الاول حول التسيير الصحي ، قالمه ، جامعة 08 ماي ، 2018 ، ص 08

⁴ العلواني عديلة ، أثر تطبيق معايير الجودة في تحسين الخدمات الصحية ، دورية دراسات إقتصادية ، العدد 29 ، 2013 ، كلية إ ت ت ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، ص 52

العميل وبنهاية كسب رضا العميل.

8- تحسين معنويات العاملين اذ ان المؤسسة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بانهم اعضاء، يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي الى تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على افضل النتائج.

9- زيادة قوة التنافس بين المؤسسات الصحية المتشابهة

المطلب الثالث : ابعاد جودة الخدمة الصحية

- التمكين الفني: ويعني المهارات والقدرات ومستوى الاداء الفعلي للمدير ومقدم الخدمة ومساعدتهم بالدقه المطلوبة بصفة مستمرة بما يشمل هذا البعد المهارات الاكلينيكية المتعلقة بالرعاية الوقائية والتشخيص والعلاج وتقديم المشورة الصحية والاشراف والتدريب وحل المشاكل¹.
- الامكانية المادية للمستشفى: ويقاس هذا البعد من خلال تقييم العميل للمستشفى من الداخل والخارج من حيث المظهر والديكور ومدى توافر اماكن انتظار السيارات ومظاهر الاطباء والفنيين والاداريين والعاملين وطرق و ادوات الاتصال ومصادر الصحة المعلومات التي يتحصل منها العملاء على المعلومات اللازمه لهم².
- سهولة الوصول والحصول: الخدمة الصحية يجب ان تكون سهلة الحصول امام الاشخاص المحتاجين لها في الزمن والوقت والمكان المناسب لهم وحل احتياجاتهم ، ومن ناحية ثانية فإن مقدم الخدمة الصحية يجب ان يكون بإمكانه الوصول والحصول على وسائلها ومعداتنا والادوية والخدمات الاخرى اللازمة للمريض.
- الاستجابة : وتشير إلى سرعة الاستجابة في تقديم الخدمة لمن يطلبها ويحتاجها³.
- الاعتمادية: تعرف الاعتمادية بانها القدرة على اداء ما تم تحديده مسبقا بشكل موثوق ودقيق بمعنى درجة الاعتمادية على مقدم الخدمة ومدى انجازه لها ، اي التقديم حسب الموعد وحسب ما تم الاتفاق عليه ، وهذا البعد يعتبر اكثر اهمية في تحديد ادراكات جودة الخدمة عند المستفيدين منها ،ويحدد الباحثون اهميته النسبية ب 23% قياسا بالأبعاد اخرى⁴.

¹ محمد الصيوفي ، التسويق الصحي ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، القاهرة ، مصر ، 2016 ، ص 26

² مريزق محمد عدمان ، مرجع سابق ، ص 57

³ بديسي فهيمة ، زريوش بلال ، جودة الخدمات الصحية ، مجلة الاقتصاد و المجتمع ، العدد 7 ، 2011 جامعة منتوري قسنطينة ، ص 147

⁴ زان مريم ، الجودة في الخدمة الصحية، دراسة مقارنة بين المؤسسة الإستشفائية العمومية والخاصة في الجزائر ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم السياسية، تخصص إدارة الموارد البشرية جامعة الجزائر 3، الجزائر ، سنة 2017، ص129.

- الامان: ويعني ان يشعر الفرد انه دائما تحت مظلة من الرعاية الصحية ويعني كذلك تقليل مخاطر الاصابة بالعدوى والمضاعفات الجانبية سواء تعلق الامر بمقدم الخدمة او المستفيد منها.
- الاستمرارية: وتعني تقديم الخدمات الصحية دون توقف¹
- الملموسية: تمثل الجوانب الملموسة الجوانب المادية والبشرية المتعلقة بالخدمة ،مثل الاجهزة الطبية اللازمة لتقديم الخدمات الصحية ووسائل الاتصال المختلفة ومدى فعاليتها.
- التعاطف : يتمثل في روح الصداقه وحسن معاملته المريض في جو انساني وعائلي من خلال تفهم احتياجاته²

¹ دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية للمؤسسة العمومية الإستشفائية، دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، كلية العلوم الإقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013، ص46.

² سهام بلقاضي، مرجع سابق، ص191.

المطلب الرابع: قياس جودة الخدمة الصحية

اصبح قياس الخدمة الصحية ضرورة موجبة ولا سبيل الى تجاهلها ، ولكن عند اختيار القياسات يجب ان ياخذها بعين الاعتبار الغرض من قياس وانواع القياسات وانواع انواع المتغيرات التي سوف نقيسها.

هناك طريقتين الاولى تقليدية والثانية حديثة.

تشمل الطرق التقليدية ثلاثة انواع من المقاييس¹:

المقاييس الهيكلية (قياسات البيئة):

ان مقاييس الهيكلية للرعاية الصحية مرتبطة بالافراد والتسميات المقدمة في تقديم وتزويد الخدمات وطريقة التي تنظم بها ولذا فان ابعاد المقاييس الهيكلية تشمل التنظيم، الافراد، التقنيات المتاحة في المستشفى ومن الملاحظ انه يوجد افتراضية عند استخدام هذا المدخل كمؤشر للجودة وهي:

لرعاية الاحسن او الافضل يتم امدادها حين يكون هناك هيئه مؤهله وعلى مستوى عالي وتجهيزات مادية ممتازة وهيكل تنظيمي جيد واموال متاحة.

مقاييس الاجراءات:

تسمى كذلك مقاييس العماليات ويدل مفهوم العمليات على كتابة خطوات العمل لتقييم او توصيل الخدمة الصحية وهي تسبب في الوصول الى النتائج(المخرجات) وتعتمد كل المداخل المتصلة بتقويم الاجراءات الى اصدار معايير مقبولة للرعاية الجيدة ودراسة تطبيقات هذه المعايير على حالات من المرضى، ومثل ذلك قياس اجراءات رعاية او مدة انتظار المرضى

مقاييس النواتج:

يعكس هذا المدخل التغيرات الصافية في الحالة الصحية كنواتج للرعاية الصحية.

¹ عدمان مريزق، مرجع سابق، ص ص 59-61.

ومن المؤشرات التي يتم استخدامها في ذلك ما يلي :

الحالة الصحية العامة:

والتي يعبر عنها بمجموعة من المقاييس مثال معدلات الوفيات أو أحد الأمراض كمقاييس؛ ويمكن ذلك في استخدام ملامح تأثير

1. المرض - مؤشرات النواتج لأمراض بالتحديد: وذلك بما تشمله من معدلات الوفيات

لأمراض معينة، أو وجود أعراض معروفة مصحوبة بالمرض، أو معوقات سلوكية مرتبطة

بأمراض معينة. وهذا المقياس مثالي في تقييمه للجودة، فضلا عن صعوبة القياس لأنه لا

يوجد تأكيد على ارتباط النواتج بعمليات التشخيص والمعالجة، حيث تتدخل عوامل اجتماعية ونفسية ومادية في هذه النواتج.

ولابد أن نوضح هنا أن الاهتمام بقياس النتائج دون مناظرة الإجراءات لا يساعد على التحسين

المستمر للجودة، ولذا يجب اختيار مجموعة من القياسات التي تغطي الأنواع الثلاثة من

القياسات، وذلك حسب الهدف من القياسات.

فقياس النتائج يستخدم غالبا بغرض تقييم الأداء، بينما قياس العمليات والهيكلية يستخدم بغرض

تحسين وضبط العمليات. كما يجب الإشارة إلى أنه لابد من توافر نظام لإدارة المعلومات

بالمؤسسات الصحية تحدد من خلال الإجراءات الفعلية لجمع وتحليل وتوزيع المعلومات

للأطراف المناسبة وفي الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة. ويصور الشكل التالي الطرق

التقليدية لقياس جودة الخدمات الصحية.

وهناك أيضا أساليب أخرى لقياس جلد خدمه الصحيه وتتمثل في عشر معايير او فئات¹

الاعتمادية:

اي ان الزبون يعتمد على الاداء الذي يتوقعه .

¹ نور الدين حروش، الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012، ص171.

الاستجابة:

وتتمثل في جدية العاملين على مختلف المستويات في تقديم الخدمة .

الجدارة:

وتعتمد على اقتناء الأجهزة والمعدات والمعارف والمهارات لتقديم الخدمة .
سهولة الوصول الى الخدمة وسهولة الاتصال لتحقيقها .

المعاملة:

بمعنى التعامل مع العميل باحترام وود وتقدير .

الامان:

بمعنى ان تكون الخدمة خالية من المخاطرة والمغامرة والشك .

الثقة:

حيث ينظر العاملون في المنظمة الى العميل بوصفه جدير بالثقة .

المقدرة:

اي امتلاك المهارات والقدرات والمعلومات اللازمة .

فهم ومعرفة العميل :

أن يبذل العاملون جهد لتقهم حاجات العميل وان يمنحوه اهتماما شخصيا

الاتصالات :

دقة وصف الخدمة بالغة التي يفهمها العميل

المبحث الثاني: مفاهيم نظرية لرضا العميل

يتمحور مفهوم رضا العميل في عالم الخدمات حول مدى إستفادة العميل، وإحتياجاته وتلبية توقعاته من جودة المنتج او الخدمة التي تلقاها من المورد او مقدم الخدمة ويعد هذا المفهوم أساسيا في مجال المؤسسة حيث يؤدي رضا العملاء الى زيادة الأرباح، ومن خلال ما سبق تطرقنا الى أربعة مطالب (في المطلب الأول مفهوم رضا العميل، المطلب الثاني رضا المريض، المطلب الثالث قياس مستوى رضا المريض، والمطلب الرابع العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العميل)

المطلب الاول : مفهوم رضا العميل

من العميل ؟

العميل او الزبون كلها الفاظ متشابهة في معانيها فتختلف بحسب واقع المنظمة وتخصصها في المنظمات التجارية كشركات والمؤسسات هو الزبون وهو صاحب القوة الشرائية في المنظمة وكلما زاد الطلب على المنتجات الخاصة بالمنظمة زادت ارباحها وزادت اسعارها ايضا ، اما في المنظمات الخيرية فهم كثيرون فمنهم العملاء المستفيدين ومنهم العملاء المتطوعون والداعمون وكل فريق من هذه العملاء يحتاج الى نوع مخصص من اساليب الدعم للوصول الى مستوى الرضا الذي يرضى به كل نوع من عملائها¹.

- فالعميل هو سبب وجود المنظمة
- وهو اثن من اصل من اصول المنظمة ويحرك دوره حياة المنظمة
- ايضا هو السبب البقاء ذلك العميل وما يهدف اليه
- وهو الذي يحكم على جودة السلعة او الخدمة²

¹ راند عبد العزيز المهيب، رضا العملاء والمستفيدين، مركز إستراتيجية التربية، الطبعة الأولى، 2018، ص ص 10-11.
² مدحت محمد أبو النصر، أسس الخدمة المتميزة للعملاء، المجموعة العربية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة مصر، 2010، ص26.

تعريف رضا العميل

تعريف 1: عرفه كل من sheh howord

" بأنه الحالة العقلية للانسان التي يشعر بها عندما يحصل على مكافاة كافية مقابل التضحية بالنقود والمجهود"¹.

تعريف 2: عرفه (kotler.2003:40)

" بأنه ذلك الشعور الذي يوحى للزبون بالسرور وعدم السرور الذي ينتج عن مقارنة اداء المنتج الملاحظ مع توقعات الزبون"².

تعريف 3: وفي قاموس لاروس Larousse

"عرف الرضا بأنه الفرح ويرجع بصفة خاصة لتحقيق الرغبة"³.

تعريف 4: وقال hger and mooin is

"رضا الزبون (العميل) يمكن ان يكون ارتباطا مع مشاعر القبول والارتياح والسعادة والفرح والاثارة كما ان هناك العديد من العوامل التي تؤثر على رضا الزبون منها ودية الموظفين اللباقة المساعدة،دقة الفواتير ،الاسعار التنافسية ،جودة الخدمة ،قيمة جبدو وخدمة سريعة"⁴.

تعريف 5: وعرفه zithimalet coll

"على انه الحكم على جودة المنتج الناتج عن مقارنة بين توقعات العميل"⁵.

¹ منير نوري، سلوك المستهلك المعاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، 2013، ص315.

² فهد إبراهيم جورج جوا، أثر الإدارة اللوجستية على رضا الزبائن، دراسة حالة شركة سيفيك إنترناشيونال لينرز، الأردن، مذكرة رسالة ماجستير، إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص25.

³ وداد بن قيراط، دور إدارة العلاقات مع الزبون في تحسين جودة الخدمات، دراسة مقارنة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة إبراهيم سلطان سيوط، الجزائر، 3، الجزائر، 2017/2018، ص83.

⁴ بوزيان حسان، أثر جودة الخدمات على رضا الزبون، دراسة ميدانية على مؤسسة إتصالات الجزائر، مدينة العلمة، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب البلدية، 2013، ص58.

⁵ نور الدين بوغان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسة المئانية سكيكدة، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر 2007، ص113.

تعريف 6: عرفه belim

" بأنه الحالة النفسية التي تحدث للشخص ما بعد شراء سلعة او الحصول على خدمة معينة واستهلاكها وبالتالي ينتج الشعور عما هو متوقع وما هو حاصل.¹"

تعريف 7:

"وعرف الرضا على انه الناتج النهائي لتقييم الزبون (العميل) للخدمة المقدمة ما هو قد تتمثل بما يسمى بالتغذية العكسية التي يوضح مدى تحقق اهداف المنظمة في ارضاء الزبون (العميل)²."

تعريف 8: ووفقا ل olivera 1997

"يعرف الرضا بانه الحالة النفسية المحتملة عندما تقترن بعدم تأكيد الشعور المسبق من المستهلكين نتيجة التوقعات مع العواطف الناتجة عن تجربة الاستهلاك.³"

تعريف 9:

"ويتم تعريف رضاء العميل هو الفرق بين الجودة المدركة والمتوقعة والفرق بين الاداء الفعلي والمتوقع."⁴

ثالثا: اهميه رضاء العميل

يعد رضا العميل رابطا سنويا بين المستهلك والسلعة فلمستهلك الراضي يكون مصدرا في جلب عملاء جدد لاستهلاك الخدمة والسلعة ، فالعميل الراضي يصبح بمرور الزمن وسيلة اعلانيه للخدمة والسلعة حيث يتحدث للمستهلك المستهلكين الاخرين ويساهم في اقناعهم

¹ عبد الله أحمد النهار، أثر تطبيق الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير في التسويق، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2016، ص17.

² أحمد محمد فهد وآخرون، التسويق المصرفي، مطبعة المنهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بغداد 2019، ص40.

³ صوار يوسف وآخرون، أثر الخدمة المتوقعة والجودة المدركة على رضا الزبون بوجود القيمة المدركة كمتغير وسيط في سوق خدمة الهاتف النقال، دراسة حالة مؤسسة أوريدو، مجلة الإبداع، العدد الأول، 2019، ص22.

⁴ مصطفى منذر ندمان، أثر إدارة علاقات العملاء على ولاء العملاء في شركة الإتصالات العاملة في الأردن، مذكرة رسالة ماجستير، قسم إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2021، ص9.

وارضائهم من خلال اخبارهم واعلامهم عن السلعة المميزة ، مما يساهم اكتساب المؤسسة المزيد من العملاء الجدد فيعزز الانطباع والصورة الجيدة لدى الاخرين اضافة الى ان العميل الراضي سوف يتغاضى عن الاخطاء البسيطة ، بل انه يساعد المؤسسة في حل هذه المشكلات والاطفاء ويقوم باعلامها عن اي مشكلة او خطأ محتمل الوقوع¹ .

ويجب على المؤسسة توفير قاعدة معلومات عن زبائنها بحيث توفر هذه المعلومات سورة كافية وكاملة عن زبائنها مثل العمر الدخل المستوى التعليمي والجنسية واية معلومات قد تستفيد منها الشركة لان هذه المعلومات تساعد الشركة على وضع خطة تسويقية ناجحة ، تعتبر الشكاوي مؤشرا على عدم رضا العملاء عن الخدمة ، فقد بينت العديد من الدراسات ان معظم العملاء الغير راضيين لا يشتكون بل لم يشتري مرة اخرى من الشركة وهذا الامر سوف يعيق الشركة في معرفة اسباب ترك العملاء للشركة ، فيجب على الشركة ارضاء العميل فاذا الشركة قامت بإرضاء عملاء سوف يعودون ويجلبون معهم عملاء جدد لشركة ويجب على الشركة لكي ترضي العميل ان تقدم له خدمة لم يتوقعها² .

وحدد كوتلر kotler أربعة حقائق توضح أهمية رضا الزبائن في شكل احصائيات وهي:

الحصول على رضا زبائن جدد يكلف المؤسسة من 5 الى 10 اضعاف تكلفة الزبائن الحاليين.

تقليل معدل فقد الزبان بنسبة 5% يزيد من الارباح بنسبة من 25 - 80 حسب نوع الصناعة.

معدل ربح الزبون يزداد مع امتداد فترة الشراء³

¹ الدكتور محمد منصور أبو خليل، المفاهيم التسويقية الحديثة، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، 2014، ص36.

² عمر محمد رؤوف محمد هياجنة، أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، مجموعة الإتصالات الأردنية، رسالة ماجستير، قسم إدارة أعمال، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة البيت الأردن، ص50.

³ محمد خيثر، العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة الاقتصادية للأعمال، العدد 04، 2017، ص34.

المطلب الثاني : رضا المريض

تختلف عملية تحقيق رضا العميل في تسويق الخدمات كثيرا علاء تسويق السلع ، باعتبار أن الجودة المدركة في السلع الملموسة وذلك من خلال اختلاف الخصائص التسويقية فيما بينها ويزداد الأمر أكثر خصوصية في قطاع الخدمات الصحية عن باقي القطاعات الأخرى في الخدمات ويعود ذلك الى خصوصية المرضى الذين يختلفون الواحد على الآخر تبعا لحالتهم الصحية وعليه فان جوهر الخدمة يتمثل في مقابلة احتياجات ومتطلبات المرضى مع الخدمة الصحية المقدمة لهم والتي يتوجب توفيقها مع الاستخدام المسبق الذي يريده المريض يرتبط هذا التوافق الى حد كبير مع القيمة التي يتحسها من الخدمة الصحية وما يعقبها الرضا ويمكن التعبير عن هذه العلاقة ب:

$$\text{الرضا} \leq \text{الادراك} - \text{التوقع}$$

وبالتالي فان المريض يقارن بين الخدمة المدركة ،اي التي تحصل عليها فعلا ، والخدمة كما كان يتوقعها ، اذ كانت الاولى اقل من الثانية كان شعور بالاستياء وعدم الرضا ،اما ان كانا متساويتين كان شعور بالرضاء وازداد ولاء للمنظمة الصحية وينبغي ملاحظة ان المريض يبني توقعاته على نتيجة لتفاعل اربع قوى وهي:¹

اولا: احتياجات المريض

ثانيا: الخبرة السابقة للمريض

ثالثا: الكلمة المتداولة بين الاصدقاء والزملاء.

رابعا: الاتصالات التسويقية التي تقدمها المنظمة الصحية لعملائها لي إعلامهم بمستوى جودة الخدمة الصحية. ويمكن النظر الى الرضاء على انه بحر نفيس كريم عديد الاضلاع كل ضلع فيه يتمثل بعدد من ابعاد الرضاء ومع ذلك فان مساحة الاضلاع المختلفة او اوزان

¹ عتيق عائشة، مرجع سابق، ص ص 109-110.

الابعاد المختلفة ليست بالضرورة متشابهة :

فيما يلي التشكيلة المبسطة عديدة الابعاد لرضا المريض:

- النزع الانسانيه او فن الرعاية
- الجودة الاحصائية بما فيها العلاقة بين الاشخاص
- سهوله الحصول على الخدمه
- التكلفة
- البئة الخارجية والداخلية
- الحصيل الصحية بما فيها مخرجات الصحة كنتاج للرعاية.
- الاهتمام بالمشاكل النفسية والاجتماعية.

ومن المفيد الاشارة الى الرضا لدى المستهلك نسبية وتختلف من فرد لآخر ،وعلى ضوء

المفاهيم التي تحتويها الخدمة الصحية من وجهة نظر المستهلك منها ، فرضا بمثابة تقييم

المستهلك للمنتجات أو الخدمات التي يحصل عليها وفضا لخبرته الشرائية السابقة من ذات

المنتوج او الخدمة ،اما من وجهة نظر المستشفى التي ترغب في النجاح والاستمرار فأن جوهر

الجودة لا ينحصر في حدود مطابقة الخدمة المقدمة مع المواصفات المحددة مسبقا ،او تقديمها

بأقل تكلفة بل امتدت إلى ما يحتاجه المريض وما يتوقع أن يحصل عليه ومدى اختلاف ذلك

على المستشفيات الأخرى .

ومن ماسبق نستنتج أنه يجب على المنظمة أن أنشطتها لتحقيق رضا العميل (المريض) لأن

رضا العميل هدف تسويقي يساعد المنظمة على التطور.

المطلب الثالث : قياس مستوى رضا المريض

يعتبر قياس مستوى رضا المريض مهما بالنسبة لجميع المنظمات لان رضا المرضى يعبر عن مدى نجاح المنظمة في التعامل ، حيث ان نجاح المنظمة الصحية في الخدمة يعتمد على مدى قدراتها على خدمة عملائها وتحقيق رضاهم وهناك العديد من الوسائل لقياس رضا المرضى من ضمن هذه الوسائل ما يلي :

انظمة الشكاوي والمقترحات¹

في ظل هذا النظام تشجع المنظمة الصحية العملاء على التقديم بمقترحاتهم عن اي مجالات لتطوير وتحسين الخدمة بما يحقق رضاهم ومن خلال نظام الشكاوي والمقترحات يمكن ان احول الاشخاص غير الراضين عن المنظمة الى اشخاص لديهم ولاء للمنظمة ولخدماتها لان هذا النظام يلحق احساس لدى العميل على انه موضع اهتمام من جانب المنظمة، وما يجدر بالذكر ان المنظمات التي لديها توجه بالعميل تحارب بشدة مع شكاوي عملائها بل تذهب الى أبعد من ذلك، اذ انها تحاول البحث عن الشكاوي عدم وجود شكاوي لا يعني بالضرورة وجود مستوى عالمي من رضا العملاء، وذلك ان هذا النظام المتبع لاعطاء فرصه تثبت رضاهم على الخدمة قد لا يكون كافيا

كما ينبغي الاخذ بعين الاعتبار ان هناك ما يسمى بالاعلبيية الصامتة من العملاء والذين ليسوا على استعداد لتقديم اي شكاوي مهما كانت الطرق

بحوث قياس رضا المريض :²

وهو ا قيام المنظمة الصحية بإجراء بحوث لقياس رضا العميل عن خدماتها ،وهذا من خلال تصميم قائمة للاستقصاء ويكون ذلك في شكل مقياس مدرج ويمثل مستويات

¹ علي عبد الجليل الغزالي، جودة الخدمة الصحية، وعلاقتها برضا المريض، دراسة ميدانية على المستشفيات العامة في نطاق مدينة بنغازي، مذكرة ماجستير، كلية الإقتصاد، جامعة بنغازي ليبيا، 2014، ص61.

² عتيق عائشة، مرجع سابق، ص113.

الجودة وتكون فلعادة خمسة مستويات من رائع, ouis tanding ثم جيد, vergouood ثم مرضيا satisfactory, فمقبول, fair واخيرا جودة رديئة pour وبيوضح الشكل التالي المقياس المدرج الذي تم وصفه :

الشكل رقم(01): المقياس المدرج

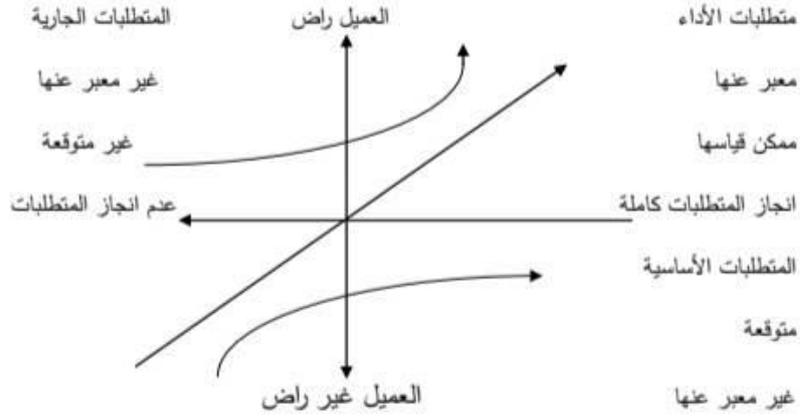
5	4	3	2	1
رائع	جيد جدا	مرضي	مقبول	رديء
او راضي جدا	او راضي	(معقول) او محايد	او غير راضي	أو غير راضي تماما

المصدر : عتيق عائشة، جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الجزائرية، ص113.

وكما نلاحظ من الشكل أنه كلما ارتفع وصف الجودة فإن الدرجة المعطاة تزداد ، فردئ يعطي رقم 1 وتستمر فزيادة لتصل إلى الجودة الرائعة وتعطي رقم 5 وعنما يتم الحصول على النتائج يجب وضع مخطط بياني يوضح نسبة المرض في كل مجموعة فإذا كان المخطط يميل لليساار فإن المنظمة الصحية قد حققت درجة عالية من الرضا لغالبية مرضاها وإذ كان في شكل جرس فهذا أنها تحتوي على إعداد معقولة غير راضية وحايدة وراضين وإذ كان منحرفا كثيرا إلى اليمين فهذا يعني أن المنظمة الصحية واقعة في مشكلة كبيرة ،واخيرا فإن كان التوزيع ثنائيا فإن على المنظمة الصحية تطور خدمة جيدة لإشباع الجموعة الرياضية

نموذج كانون لرضاء العملاء¹

الشكل (02) نموذج كانون لرضاء العملاء



المصدر: علي عبد الجليل علي الغزالي، جودة الخدمة الصحية وعلاقتها برضا المرضى، ص 63.

يقسم نموذج كان متطلبات الخدمة الى ثلاث متطلبات وانواع

المتطلبات الضرورية:

حيث اذ تم تحقيق هذه التطلبات فان الزبون سوف يكون غير راضيا تماما وبالتالي عندما تتوفر لا يزيد مستوى رضا لديه لان هذه المتطلبات الضرورية هي صفات اساسية للخدمة فتحقيقها سوف يؤدي الى ليس غير راضي not pissatisfied ولا يطلبها الزبون وهذه المتطلبات في كل حالة عامل منافسة وعدم تحقيقها يجعل الزبون لا يفكر بالمنتج.

المتطلبات احادية البعد :

بالنظر الى هذه المتطلبات فان رضاء الزبون يكون مناسباً مع مستوى تحقيق هذه المتطلبات اي انه كلما كان مستوا هذه المتطلبات مرتفعاً كلما كان رضاء الزبون كبيراً والعكس صحيح

¹ علي عبد الجليل علي الغزالي، مرجع سابق، ص ص 62-63.

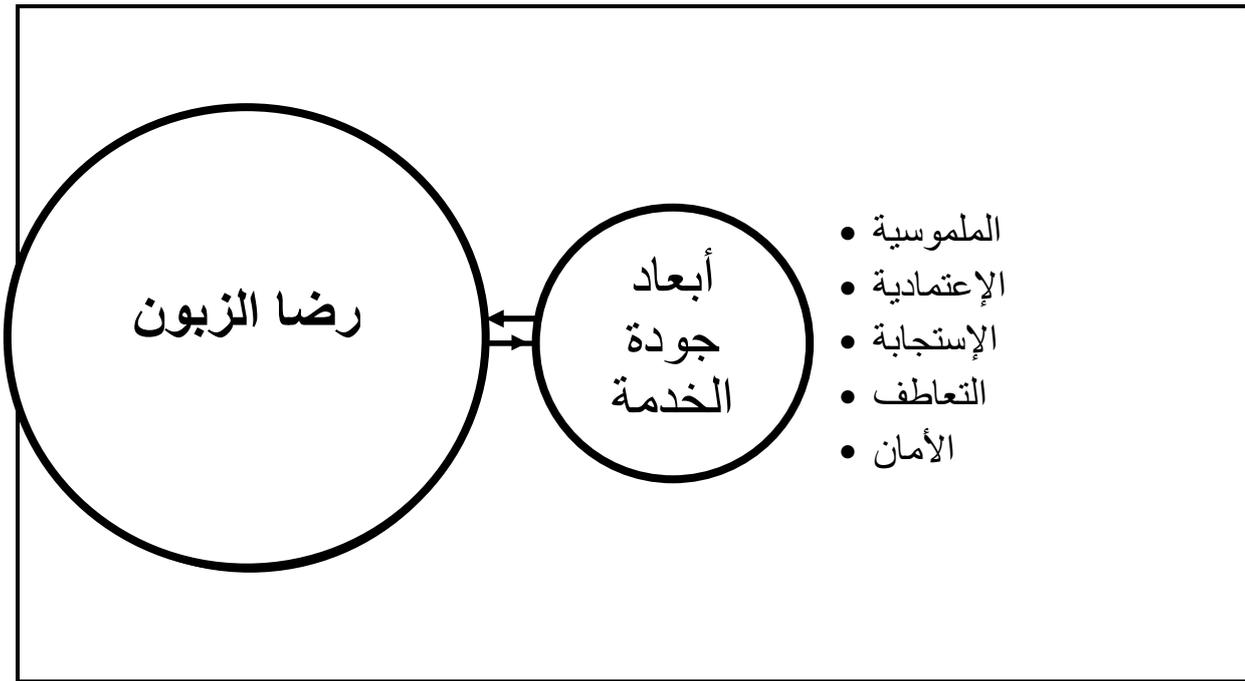
المتطلبات الجاذبة:

وهي صفات المنتج التي لها تأثير اكبر على طبيعة رضا الزبون عندما يقدم له المنتج او الخدمة المتطلبات الجاذبة ليست معبرة عنها وليست متوقعة من قبل الزبون وتحقيق هذه المتطلبات يقود الى رضا وسرور وفي حاله عدم توفرها لن يكون هناك حالة عدم رضا

المطلب الرابع : العلاقة بين رضا العميل وجودة الخدمة الصحية

إن جودة الخدمة الصحية في غالب الأحيان تؤدي الى تحقيق الرضا، ولكنها لا تخلو من الصعوبات، بسبب أبعاد جودة الخدمة الصحية المتمثلة في (الإعتمادية، التعاطف والأمان وغيرها) من أجل الوصول الى رضا العميل .

الشكل رقم (03): العلاقة التفاعلية بين رضا الزبون وجودة الخدمة.



المصدر: محمد خثير وأسماء مرايمي، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الرياضة لاقتصاديات الأعمال، العدد 03، جانفي 2017، ص: 38.

أولاً- العلاقة التفاعلية بين رضا الزبون والملموسية

يتأثر عميل المؤسسة الصحية بعوامل عديدة عند إتخاذ قرار الشراء ومن بين تلك العوامل الدليل المادي او مايقصد به بالعناصر الملموسة، من أجل خلق جو عند شراء الخدمة او انجازها، وتساعد على تكوين انطباع لدى عملاء المؤسسة الصحية، وتحاول استخدام العناصر الملموسة لتقوية المغزى من خدماتها.

ومن أهم العناصر الداخلية والخارجية للبيئة المادية التي لها دور في كسب الرضا وتعزيز جودة الخدمة:¹

- المدخل المادي الخارجي للمؤسسة يمكن أن يؤثر على العميل، فتركيبية البناء المادي التي تتضمن الحجم والشكل والمواد المستعملة في البناء والموقع وعناصر الجاذبية مقارنة بالبناءات المجاورة لها عوامل تساهم في تكوين الصورة والانطباع لدى الزبائن، بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل سهولة التوقف ووجود المواقف للسيارات وتصميم المدخل للعمارة وتصميم الأبواب والشبابيك أيضا تعد عوامل مهمة ومؤثرة، إن المظهر الخارجي قد يوحي لصلابة والإستمرارية والمحافظة والتقدمية.
- التصميم الداخلي وترتيب المعدات والمقاعد والمكاتب والإضاءة والألوان والستائر وأنظمة التكييف والتدفئة وجودة الدلائل المرئية كالصور والرسوم البيانية جميع تلك العوامل تشترك في خلق الانطباع والصورة الذهنية.

ثانيا- العلاقة التفاعلية بين رضا الزبون والإستجابة والإعتمادية

يتأثر العميل بطريقة تقديم الخدمة الصحية والوقت الذي ينتظره للحصول على الخدمة الصحية، مما يتوجب على مقدم الخدمة الصحية المقدرة على التعامل مع كل إحتياجات العميل والإستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة وإشعارهم بأنهم محل تقدير وإحترام من قبل المؤسسة التي يتعاملون معها إضافة إلى ذلك فإن الإستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة الصحية من قبل العاملين بصدر رحب أي كم ينتظر ليحصل على الخدمة الصحية، ويركز هذا البعد على المجاملة واللطف وتصل الإستجابة للعميل من خلال طول الوقت الذي ينتظره في تلقي الخدمة الصحية والإجابة على أسئلته وقدرة المؤسسة على تقديم الخدمة لتلبية إحتياجاته وإرضائه، هنا يستلزم الموازنة بين الإستجابة وسلوك مقدم الخدمة، أي أن درجة ودقة وسرعة الإستجابة لها تأثير في رغبات الزبون وكسب رضاه.

¹محمد خثير وأسماء مرابي، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الرياضة لاقتصاديات الأعمال، العدد 03، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجبالي بونعامة-خميس مليانة-، الجزائر، جانفي 2017، ص: 38.

إن الإستجابة في تقديم الخدمة الصحية تنهي حالة القلق والشك الذي يتولى لدى العميل في الإنتظار وعدم الحصول على الخدمة الصحية في الزمان والمكان اللذين يرغبهما، فالإدارة الجيدة للفترة التي يضطر العميل أن ينتظرها تؤثر كثيرا على الطريقة التي يدرك الزبون فيها جودة الخدمة الصحية ويشكل إنطباعاته عنها.

فالإنطباعات الأولى مهمة جدا في الطريقة التي يشكل المرء فيها فكرته عن الخدمة برمتها، بغض النظر عن مدى نجاح الخدمة بعد الانتظار.¹

ثالثا- العلاقة التفاعلية بين رضا الزبون والتعاطف والأمان

تشكل المشاعر المتبادلة بين مقدم الخدمة الصحية والعميل ظواهر أساسية في كل علاقة وترتبط هذه المشاعر التي يحملها مقدم الخدمة الصحية إتجاه العميل ويصعب أن يعبر عنها تعبيراً صريحا، بالرغم من ذلك فإن هذه المشاعر تلعب دورا مؤثرا للغاية، ومن بين تلك المشاعر الموجهة نحو الزبائن مشاعر التعاطف والأمان.

¹بثينة لقمان، تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبون دراسة ميدانية في الشركة العاملة لإتصالات وپريد نينوى، مجلة تنمية الراءدين، العدد 109، المجلد 34، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2017، ص: 35.

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

موضوع الدراسة تم التطرق له من خلال العديد من الدراسات التي قدمها للباحثين ، و اهتمن بها عدة مجالات و تقارير و ملتقيات ، و تمت دراستها و مناقشتها بعدة مناهج ، و تم التوصل الى العديد من النتائج و التوصيات في كل دراسة على حدى ، و التي بدورها تقيد و تدعم هذه الدراسات

المطلب الأول : الدراسات السابقة العربية

- دراسة (بلال جمال محمد الجدي) اثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الاهلية في محافظات غزة ، السنة الجامعية 2018 ، جامعة التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة

حيث جاءت إشكالية الدراسة "ما مستوى جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الاهلية في محافظات غزة و حركة رضا الزبائن؟"

و هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل المرضى في المستشفيات الاهلية في محافظات غزة ، و التعرف على مستوى رضا المرضى في المستشفيات الاهلية في محافظات غزة ، و تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحة المقدمة و رضا المرضى

و من اهم نتائج الدراسة : أظهرت الدراسة انه فعلا هناك علاقة بين مؤشرات جودة الخدمة الصحية و مستوى الأداء المطلوب غير ان قوة هذه العلاقة يختلف تاثيرها من مؤشر لآخر ، فنجد قوة هذه العلاقة يختلف تاثيرها من مؤشر الى لآخر ، فنجد قوة هذه العلاقة لها تاثير إيجابي على جميع المؤشرات

- دراسة (دلال السويسي) نظم المعلومات كاداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية " دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة ، السنة الجامعية 2012/2011 ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

حيث جاءت إشكالية الدراسة " ما مدى مساهمة نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ؟

وهدفت هذه الدراسة الى محاولة ابراز الأسلوب الأمثل للتعامل مع المعلومات و العمل على تدنية تكاليف المؤسسات الصحية و محاولة دراسة تقييم مدى تبني قطاع الخدمات العمومية الصحية لهذه المفاهيم و التقنيات أي دراسة الوضعية الحالية للمؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية

و من اهم نتائج الدراسة : غياب شبه تام لدى الموظفين لادراك قيمة المعلومة و اعتبارها موردا ثانويا لا يؤدي استغلاله الى نتائج سلبية معتبرة ، اغلب عمال المستشفى يستخدمون أنظمة معلومات في عملهم الا انها يحتويه ، و هذا ما يعكس التأخر الملحوظ في عمليات استخدام نظم معلومات الية في مجال الاعمال الإدارية و الطبية

- دراسة (علي عبد الجليل علي الغزالي) ، جودة الخدمات الصحية و علاقتها برضا المريض "دراسة ميدانية على المستشفيات العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي " السنة الجامعية 2014 جامعة بنغازي

حيث جاءت الإشكالية الدراسة ما هو مدى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في المستشفيات الليبية ، وهل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية و رضا المرضى المتلفون لذلك الخدمات في المستشفيات الليبية ؟

وهدف هذه الدراسة الى استكشاف رضا المريض عن الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية و المستشفيات في ليبيا و تسليط الضوء على الجوانب الإيجابية و السلبية الرئيسية لهذه الخدمات ، تحديد العلاقة بين مدى جودة الخدمات الصحية و رضا المرضى عن هذه الخدمات في المستشفيات العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي

ومن اهم نتائج الدراسة ان الأطباء كانوا اكثر كفاءة و مهارة و يزودون مرضاهم بكمية معلومات ذات جودة و يتيحون اوقاتهم لسماع مرضاهم و يتميزون بأسلوب يبدو سرعة في التجاوب على استفسارات المرضى اكثر مما يقوم به الممرضين اتجاه مرضاهم

- دراسة (كريمة مختاري المولودة بكوش + مختاري عبد القادر) رضا العميل و المشاركة في صيغ القرار التسويقي السنة الجامعية 2003 جامعة قالمة

حيث جاءت إشكالية الدراسة " فيما تتمثل أدوات تحقيق رضا العميل لصنع القرار التسويقي؟" و هدفت هذه الدراسة إلى إعتبار العميل الخارجي أصل من أصول المؤسسة وهو أساس بقائها وإستمرارها في ظل الظروف البيئية التي أضحت تتسم بالتغيير السريع وعدم الإستقرار وحدت المنافسة، ومن أهم نتائج هذه الدراسة مايلي :

تضمن صوت ومصلحة العميل في كافة القرارات المتخذة، ضمان المشاركة عبر الإدارات في تخطيط وإدارة عمليات رضا العميل والحفاظ عليهم، تنظيم وإعداد قاعدة بيانات للعملاء عن إحتياجاتهم وتفضيلاتهم، وتصميم برامج لتحفيز ولاء العملاء.

- دراسة (الرائد عبد العزيز المهدي) رضا العملاء والمستفيدين أفكار تسويقية للمنظمات الربحية وغير الربحية، السنة الجامعية 2017.

أظهرت الدراسة أن رضا العميل يؤثر تأثيراً إيجابياً على نجاحات المنظمات الربحية والمنظمات غير الربحية، لذا فإن عدداً من المنظمات الكبيرة والعلاقة تضع إهتماماً خاصاً برضا العملاء. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

كسب الولاء Customer Loyalty، العبارات الإيجابية عن المنتج أو المنظمة أو علامتها التجارية، إستقطب عملاء ومستفيدين آخرين والإحتفاظ بالعملاء، تغيير سلوكيات العميل الشرائية إلى الإيجابية، الربحية، الثقة.

- دراسة (فهد إبراهيم جورج حوا) أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن، دراسة حالة على شركة باسيفيك أنترناشيونال لاينر، السنة الجامعية 2013، جامعة الشرق الأوسط.

حيث جاءت إشكالية الدراسة: هل هناك أثر لأبعاد الإدارة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد) في تحقيق رضا الزبائن (جودة الخدمة، تقليل الوقت، التكلفة) في شركة باسيفيك أنترناشيونال لاينر، الأردن؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن للشركة، وذلك من أجل: قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية النقل، في رضا الزبائن لشركة باسيفيك أنترناشيونال لاينر الأردن، قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية التخزين، في رضا الزبائن لشركة باسيفيك أنترناشيونال لاينر -الأردن.

ومن اهم نتائج الدراسة: تبين أن مستوى إدارة النقل في شركة باسيفيك أنترناشيونال لاينر من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، تبين أن مستوى إدارة التخزين في شركة باسيفيك أنترناشيونال لاينر -الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

المطلب الثاني : الدراسات السابقة الأجنبية

SUSAN TO, NURYARIN, How do Service Quality and Satisfaction enhanceing Customez Loyalty in London Sia Hopital?, University Muhammadiyah Yo gakarta, beémber 2018.

تهدف هذه الدراسة الدراسة إلى التحقق من جودة الخدمة ورضا العملاء عن ولاء العملاء، عينة البحث هي من المرضى المستخدمين بالمستشفى في أندونيسيا، أستخدم في هذا البحث منهجا كميا، يصل إجمالي العينة المعنية إلى 200 مريض، بإستخدام العينة التقنية وإبأستخدام عينة عشوائية بسيطة.

- ومن أهم نتائج الدراسة :

تحدد العلاقة بين جودة الخدمة على ولاء المريض، توضيح نتائج إختبار الفرضيات، العلاقة الإيجابية بين جودة الخدمات على رضا المرضى.

Meinnisa Wiyandori, Klink Mitra Keluarga Samarinda, Meinnisa Wiyandori, the effect of Health Service Quality on BPJS Kesehatan Customer Satisfaction With Employe performance as an Intervening Variable (ease Study on General poly od Mitra Keluarga samairind Elinie), International Journal of Review Management, Busniess, and Enterpreneurship (RMBE), Decembre 2022.

الغرض من هذه الدراسة هو فحص تأثير جودة الخدمة الصحية وأداء الموظفين على رضا العملاء BPJ Skeshatan في عيادة ميتر كيلوارغا، يستخدم هذا النوع من البحث الكلي بإستخدام طريقة الإستبيان، السكان في هذا البحث هم المشاركون في BPJ sheath المسجلين في عيادة ميتر كيلوارغا .

تظهر نتائج هذه الدراسة أن جودة خدمة الرعاية الصحية لها علاقة إيجابية وهامة برضا العملاء، وجودة خدمة الرعاية الصحية لها علاقة إيجابية وهامة بأداء الموظف، وكذلك جودة خدمة الرعاية الصحية لها علاقة كبيرة غير مباشرة برضا العملاء من خلال أداء الموظف.

Tugee Qzansoy Cadirei, and Arif emre Akzam, the impact of Health space on Customer Satisfaction and Loyalty in public and Private Healthcare Institution, Social Science Review 2017.

يعتمد تقييم الخدمات بشكل كبير على تجارب المستهلكين، ومشاعرهم تجاه لقاء الخدمة، بيئة الخدمة (مجال الخدمة) لها جانب مؤثر في رضا العملاء والنوايا السلوكية بها في ذلك ولاء العملاء.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الآثار المحتملة لبيئة خدمة الرعاية الصحية على تجربة المستهلك ورضاه وولائه، تم جمع البيانات من المرضى الذين زاروا عيادة خارجية أو غرفة طوارئ أو مخبر أو أجروا عملية جراحية من مستشفى خاص أو عام خلال الثلاثين يوماً الماضية، تم إجراء إستبيان لجمع البيانات حول تصورات Helthyspace، والإستجابات العاطفية تجاه المجال الصحي، ورضا العملاء وولاء العملاء بما في ذلك إعادة الشراء ونوايا وقد أسفرت الدراسة عن أن البعد المادي المشهد الصحي هو أكثر السوابق wom تأثيراً في الإستجابات العاطفية للمستهلكين.

Nhixuam Ngugen Khoartan, Tuyet Ank Nguyen, Impact of Service Quality on In-patients Satisfaction, Percieved Volue and Customer Loyalty :

A Mixed-Methods Study from, Develinay eounty, University Ho eki Mink Eity, 2021.

تشير الدراسة إلى أن مقدمي الرعاية الصحية الخاصة والحكومية في تخصيص الموارد ولتحسين جودة الخدمة، يجب على الممارسين الإستثمار في العلامات التجارية والخدمات الإلكترونية للوصول إلى عملائهم، يجب أن يركز البحث المستقبليين على تحليل التكلفة والعائد ومقارنة فعالية أبعاد جودة الخدمة على تبني سلوك العميل.

المطلب الثالث : المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

من خلال عرض لأهم الدراسات التي تناولت متغيري الدراسة الحالية والمتمثلة في جودة الخدمة الصحية ورضا العميل.

حيث يمكن مقارنتها مع الدراسة الحالية على النحو التالي:

- مقارنة مع الدراسات العربية:

يمكن توضيح أوجه الاختلاف من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 01: مقارنة بين الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة الصحية ورضا العميل والدراسة الحالية:

أوجه المقارنة	هدف الدراسة	متغيري الدراسة	طريقة معالجة الموضوع	عيمة الدراسة
دراسة جمال محمد الجدي، شهادة ماجستير	معرفة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظة غزة	المتغير المستقل: جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى المتغير التابع: رضا المرضى	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليل.	حيث تم توزيع عدد (480) إستبانة وتم إسترجاع (404) إستبانة أي نسبة 84%
دراسة فهد إبراهيم، جورج حواء، شهادة ماجستير.	معرفة أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن.	المتغير المستقل: الإدارة اللوجستية المتغير التابع: رضا الزبائن	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي	تصميم إستبانة وتوزيعها على (233) من المرضى

إستمارة موزعة على مرضى المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزیز -تبسة-	باستخدام التحليل الإحصائي للبيانات	المتغير المستقل : جودة الخدمة الصحية المتغير التابع : رضا العميل	دور جودة الخدمة الصحية ورضا العميل	الدراسة الحالية : مذكرة ماستر
---	---	--	--	-------------------------------------

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على الدراسات السابقة.

يمكن الملاحظة من الجدول أعلاه أن الدراستين مختلفتين عن الدراسة الحالية من خلال عينات الدراسة و الإستمارات الموزعة، تتشابه فقط في طريقة معالجة الموضوع، حيث يمكن القول أن جميع الدراسات السابقة إشتراك في المتغير المستقل للدراسة الحالية، إضافة إلى إستخدامها نفس الأسلوب (الأسلوب التحليلي الإحصائي) للبيانات على الرغم من إختلاف إشكالية الدراسة إلا أنها تتشابه بالدراسة الحالية مع الدراسات السابقة.

حيث أن أغلبيتها إتبعت الإستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات مع عينة الدراسة.

- المقارنة مع الدراسات باللغة الأجنبية:

سيتم التعرف على أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية السابقة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 02: يوضح المقارنة بين الدراسات السابقة الأجنبية والدراسات الحالية:

أوجه المقارنة	هدف الدراسة	متغيري الدراسة	طريقة معالجة الموضوع	عيمة الدراسة
---------------	-------------	----------------	----------------------------	--------------

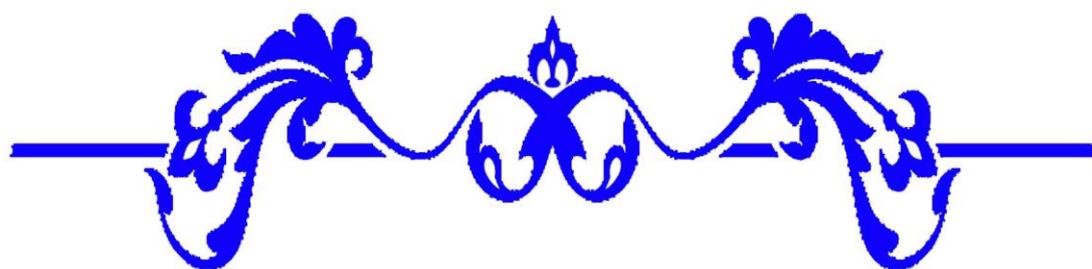
دراسة جمال SUSAN to, NURYAKIN	التحقق من جودة الخدمة ورضا العملاء من ولاء العملاء	المتغير المستقل: جودة الخدمات الصحية المتغير التابع: رضا المرضى	باستخدام التحليل الإحصائي.	توزيع إستمارات عدد (200) على مرضى المستشفيات في أندونيسيا
دراسة فهد Tygee Qransay Cadira.	تقييم الخدمات بشكل كبير على تجارب المستهلكين وتأثيرها في رضا العملاء.	المتغير المستقل: الخدمات المتغير التابع: رضا المستهلك	باستخدام التحليل الإحصائي.	توزيع إستبيانات لجمع المعلومات خصال الثلاثين يوماً الماضية
الدراسة الحالية : مذكرة ماستر	دور جودة الخدمة الصحية ورضا العميل	المتغير المستقل : جودة الخدمة الصحية المتغير التابع : رضا العميل	باستخدام التحليل الإحصائي للبينات	إستمارة موزعة على مرضى المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزیز -تيسة-

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على الدراسات السابقة.

من الجدول أعلاه يمكن الملاحظة أن الدراستين مختلفتين عن الدراسة الحالية من خلال عينات الدراسات الإستمارات الموزعة، حيث تتشابه فقط في طريقة معالجة الموضوع، الدراسات السابقة التي تناقش إحد متغيري الدراسة الحالية، كلها ناقشت والبحث في معالجتها الإحصائية وأسئلة الإستبيان.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل الكشف عن اثر جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العميل ،من خلال تحديد جملة من ابعاد جودة الخدمة الصحية والتي يجب توفرها في الخدمة من منظور العميل ،كما أن رضا العميل في حد ذاته يعتبر مقياسا لجودة الخدمة ،اذ يوفر المعلومات حول مدى نجاح مقدمي الخدمة في العمل ،وفقا لتقييم العميل ومدى تحقيقهم لتوقعات



الفصل الثاني



تمهيد

بعد التطرق للإطار النظري لموضوع جودة الخدمات الصحية، ومن ثم التعرف على رضا العميل من خلال أبعاد جودة الخدمة الصحية، وفي نفس السياق وكإسقاط لما سبق ذكره سيتم عرض الدراسة الميدانية في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز - تبسة-، لتوضيح العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا العميل وذلك من خلال أبعاد جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- والمتمثلة في الإعتمادية، الملموسية، الأمان، التعاطف والإستجابة، للوصول لرضا العميل بالمؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز-تبسة-.

عليه سيتم تقسيم هذا الفصل إلى المبحثين التاليين:

- ❖ المبحث الأول: التعريف بمؤسسة خالدى عبد العزيز تبسة.
- ❖ المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: التعريف بمؤسسة خالد بن عبد العزيز تبسة.

يعد مخطط الأمن من أهم الوسائل الإستراتيجية في المؤسسات أو المنشآت سواء كانت عامة أو خاصة ويجب أن يولي أهمية قصوى من حيث الخطط التي يجب أن تتضمنها أي إستراتيجيه لأي منشأه سواء كانت صناعية أو زراعية أو تعليمية أو مؤسسات عمومية لان الأمن والسلامة لأهميتهما البالغة في حماية الأرواح و ممتلكات المؤسسة والتوجيه و الإرشاد ووضع القواعد ونشر الوعي الوقائي كل هذه الخصائص تجعل الأمن من الأساسيات بحيث يجب أن تأخذ حيزا مهما في كل المؤسسات العمومية خاصة منها المؤسسات الصحية.

و تعد الصحة من حق كل فرد في المجتمع إذ أن الصحة : هي حالة الإنسان بدون أي داء أو أمراض، والصحة يجب أن تكون البدنية والعقلية والاجتماعية، فالعقل السليم في الجسم السليم . والإنسان السليم هو الذي يشعر بالسلامة البدنية، وهو ذو نظرة واقعية للعالم، ويتعامل مع الأفراد بصورة جيدة . ومعنى الصحة يشمل أمرين :

1 - السلامة من الأمراض .

2 - زهاب المرض بعد حلوله .

كما ورد في مقدمة ميثاق منظمة الصحة العالمية تحديد الدور الأساسي للصحة في تحقيق الأمن و السلم و الاستقرار و ذلك ضمن إطار يحتوي على مبدئين أساسيين:

• مبدأ التمتع بأعلى مستوى صحي كحق أساسي من حقوق الإنسان بغض النظر عن الجنس أو الدين أو الانتماء السياسي أو الظروف الاجتماعية و الاقتصادية.

• مبدأ صحة الشعوب هي أمر محوري لتحقيق الأمن محليا و دوليا و بموجب ذلك ينصب مفهوم

الصحة في معناها الأساسي إلى : تحقيق حالة السلامة العامة البدنية و العقلية و النفسية، و لقد

جرت محاولات منذ القديم للتفريق بين الصحة و المرض، حيث يعتقد أطباء اليونان بأن الصحة

هي حالة التوازن التام أو الكامل، و الصحة لغة هي : حالة حسنة أو سوية جسميا و عقليا أو

ذهنيا و لكن أيضا بعيدة عن الألم و المرض .

إن الصحة ليست في جوهرها كباقي السلع التي يرغب الناس في الحصول عليها، و يعود

هذا الفارق إلى علم الأديان، حيث يقول جونتان ملير " جسم الإنسان يحتل مكانة خاصة لا

يحتلها غيرها من الأشياء في العالم لان الإنسان ليس سيد جسمه بل أن الجسم يملك صاحبه، و

يعد جزءا لا يتجزأ منه و يختلف جسم الإنسان اختلافا تاما عن باقي الأشياء التي تملكها، فقد يفقد المرء أمواله و كل ما بحوزته من أشياء مادية دون أن تتغير شخصيته إلا أن من الصعب تصور أنسانا دون بدن و يقال الجسم مسكن الإنسان و لكنه مسكن من نوع خاص فحيث يوجد الجسم يوجد الإنسان .

والأجل ذلك عمدت دولة الجزائر إلى إنشاء أول وزارة للصحة في عهد حكومة أحمد بن بلة و التي شكلت يوم 28 سبتمبر 1962 الوزير محمد الصغير النقاش، ثم وزارة الشؤون الاجتماعية و التي شكلت يوم 18 سبتمبر 1963 بإشراف نفس الوزير السابق و بعدها أصبحت وزارة الصحة و المجاهدين و الشؤون الاجتماعية شكلت يوم 02 ديسمبر 1964 ثم وزارة الصحة العامة في عهد حكومة الرئيس الهواري بومدين و التي شكلت يوم : 10 جويلية 1965 الوزير التجاني هدام لتحديد هدفين رئيسيين هما : إعادة المؤسسات الصحية بما فيها الأطباء و الممرضين و على جهات الوطن بحيث يسمح للمواطنين الاستفادة من العلاج بشكل متساوي. و الهدف الآخر هو محاربة الأمراض و الأوبئة المتنقلة مثل مرض السل و التوفويد و التهاب السحايا حيث اعتمدت في هذا الشأن عدة برامج كانت موجهة إلى الفئات المحرومة ، في هذه المرحلة تم تأسيس التلقيح الإجباري للأطفال و بعد ذلك تم تأسيس الطب المجاني للأطفال و ما يسمى بالصحة العمومية، و هذا المفهوم هو السياسات الصحية التي اعتمدها الجزائر في سبيل تأمين السلامة الصحية لكل الأفراد من جهة، و كتعبير للقرار السياسي بين المنهج السياسي و الاقتصادي الذي يتبناه النظام السياسي الجزائري.

و عليه مرت سياسة إصلاح المنظومة الصحية في الجزائر بعدة مراحل مختلفة منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، كانعكاس للظروف السياسية و الاقتصادية و حتى الاجتماعية و البيئية و لكل سياسة عناصرها و أهدافها، إلا أن الهدف الرئيسي هو حماية الأفراد بشكل عام، فاهم عنصر فيها هو صحة الفرد .

و باعتبار أن المنظومة الصحية هي مجموعة من الهياكل و المؤسسات الإدارية و الخدماتية، و يقوم تسييرها أفراد ذوي مهارات و تخصصات مختلفة، يعتبرون المحرك الرئيسي لها .

المطلب الأول: تقديم عام

1/إطار التشريعي و التنظيمي :

- النظم القانونية المسيرة للأمن الداخلي للمؤسسة .
- المرسوم التنفيذي رقم : 62/08 المؤرخ في : 2008/02/24 المعدل و المتمم لقائمة المؤسسات الإستشفائية المتخصصة بالمرسوم التنفيذي رقم : 465/97 المؤرخ في : 1997/12/02 المحدد القواعد إنشاء المؤسسات الإستشفائية المتخصصة و تنظيمها و سيرها.

2/ وصف المؤسسة :

المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في الأم و الطفل د/ خالدى عبد العزيز تبسة تعتبر مؤسسة ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي .

3/ تعريف المؤسسة :

✓ النشأة :

أنشئت المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في أمراض النساء و التوليد و طب الأطفال و جراحة الأطفال د/ خالدى عبد العزيز تبسة. بموجب المرسوم التنفيذي رقم : 465/97 المؤرخ في : 1997/12/02 المتمم بالمرسوم التنفيذي رقم : 62/08 المؤرخ في : 2008/02/24 المعدل و المتمم لقائمة المؤسسات الإستشفائية المتخصصة بالمرسوم التنفيذي .

4/ النشاطات الرئيسية :

✚ النشاط الرئيسي للمؤسسة هو التوليد و طب النساء و كذلك طب الأطفال.
✚ الفحص و الكشف الاستعجالي للحوامل.

5/ المميزات العامة :

1.5/ الإدارة العامة و بها مكاتب إدارية خاصة :

أن المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في الأم و الطفل تبسة بها عدة مكتب إدارية :

- مكتب المدير العام + مكتب التنظيم العام + مكتب الاتصال.
- المديرية الفرعية لإدارة الوسائل و يحتوي على مكتب تسيير الموارد البشرية و المنازعات و مكتب الميزانية و المحاسبة و كذلك التكاليف الصحية .
- المديرية الفرعية للمصالح الاقتصادية و المنشآت القاعدية و التجهيزات و بدوره يحتوي على مكاتبين هما مكتب المصالح الاقتصادية و مكتب المنشآت القاعدية و التجهيزات و الصيانة .
- المديرية الفرعية للنشاطات الصحية و يحتوي على مكتب تنظيم نشاطات العلاج و تقييمها و مكتب الاستقبال و التوجيه و النشاطات الاجتماعية و العلاجية و مكتب دخول المرضى.

2.5/ الوحدات و المصالح الأخرى :

أما الوحدات الأخرى للمؤسسة و هي المصالح الإستشفائية :

- مصحة طب الأطفال و تتكون من 03 وحدات هي : وحدة طب الأطفال "أ" و وحدة الأطفال "ب" و وحدة حديثي الولادة .
- مصحة جراحة الأطفال (مشروح قيد الإنجاز) .
- مصحة أمراض النساء و التوليد تتكون من 04 وحدات إستشفائية و هي وحدة الفحص و الكشف الاستعجالي و وحدة الولادة و ما بعد الولادة و وحدة أمراض النساء و كذلك وحدة الحمل نو الخطورة العالية و عنبر الجراحة و ما بعد الجراحة.
- مصحة الصيدلية المركزية.
- مصحة الأشعة.
- المخبر.

6/ المميزات الخاصة و المناطق و النقاط الحساسة :

تتربع المؤسسة على عدة أشياء مكونة لها و تعتبر نقاط حساسة هي :

- حاوية أكسجين Cuve d'Oxygène.
- آلات الغسل و الحملات.
- قارورات الأكسجين و عددها 21 و بروتوكسيد الأزوت عددها 18.
- خزان الأكسجين يقدر سعته 3200 لتر.
- 04 خزانات مازوت تقدر سعتها الإجمالية 36000 لتر.
- سخانات Chaudières و عددها 02 .
- 02 مولدات كهربائية .
- 02 خزان ماء سعتها 50000 لتر.
- المصاعد عددها 02 .

كما تتميز كذلك المؤسسة بعدد الإجمالي للمستخدمين بها و المقدر ب 498 موظف إلى غاية : 2020/01/31 .

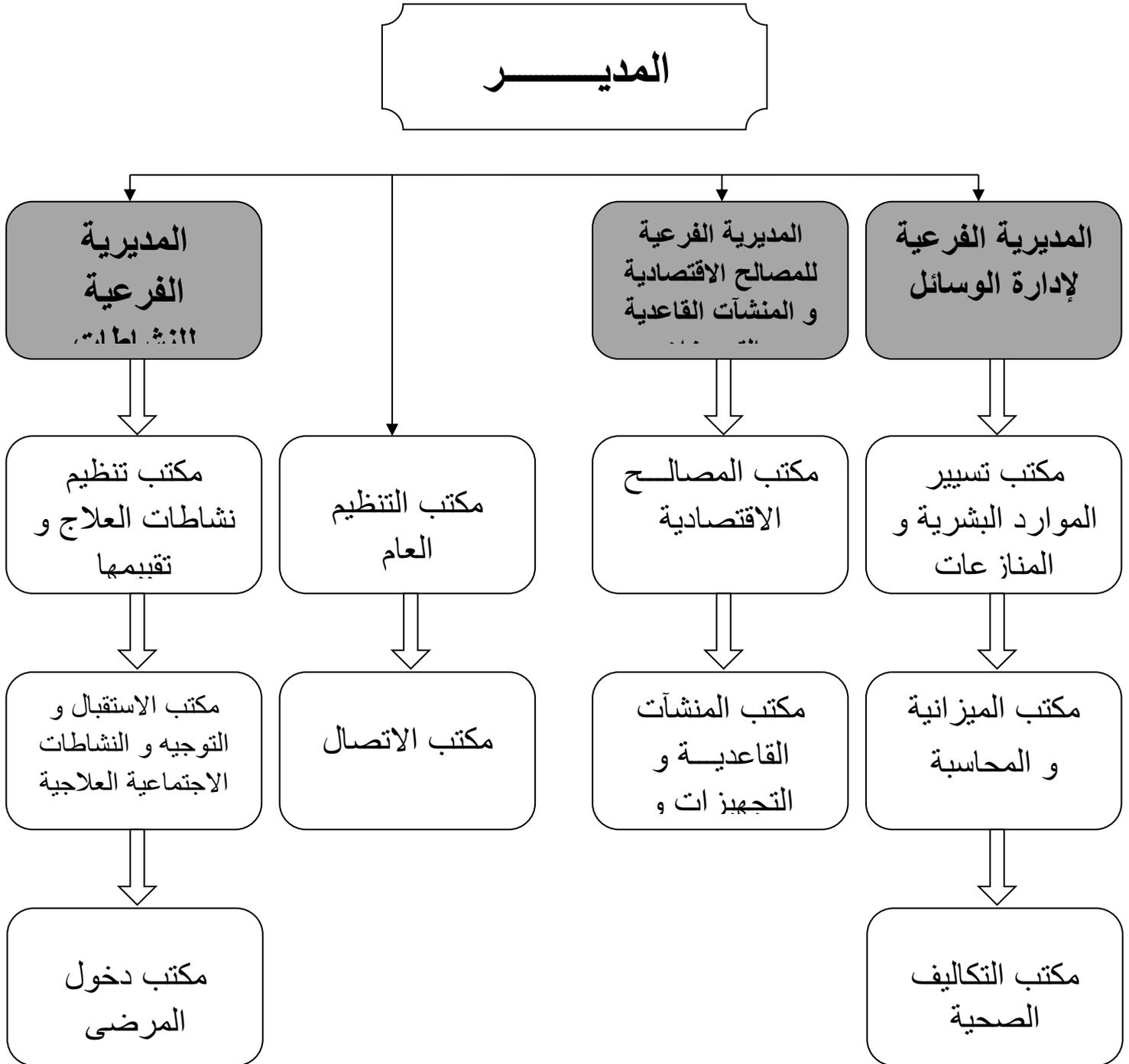
7/ الأخطار و التهديدات :

- أخطار الحرائق.
- أخطار الانفجارات.
- أخطار تسرب المياه و الفيضانات.
- أخطار العدوى و التلوث.
- أخطار الاعتداءات من طرف المواطنين.

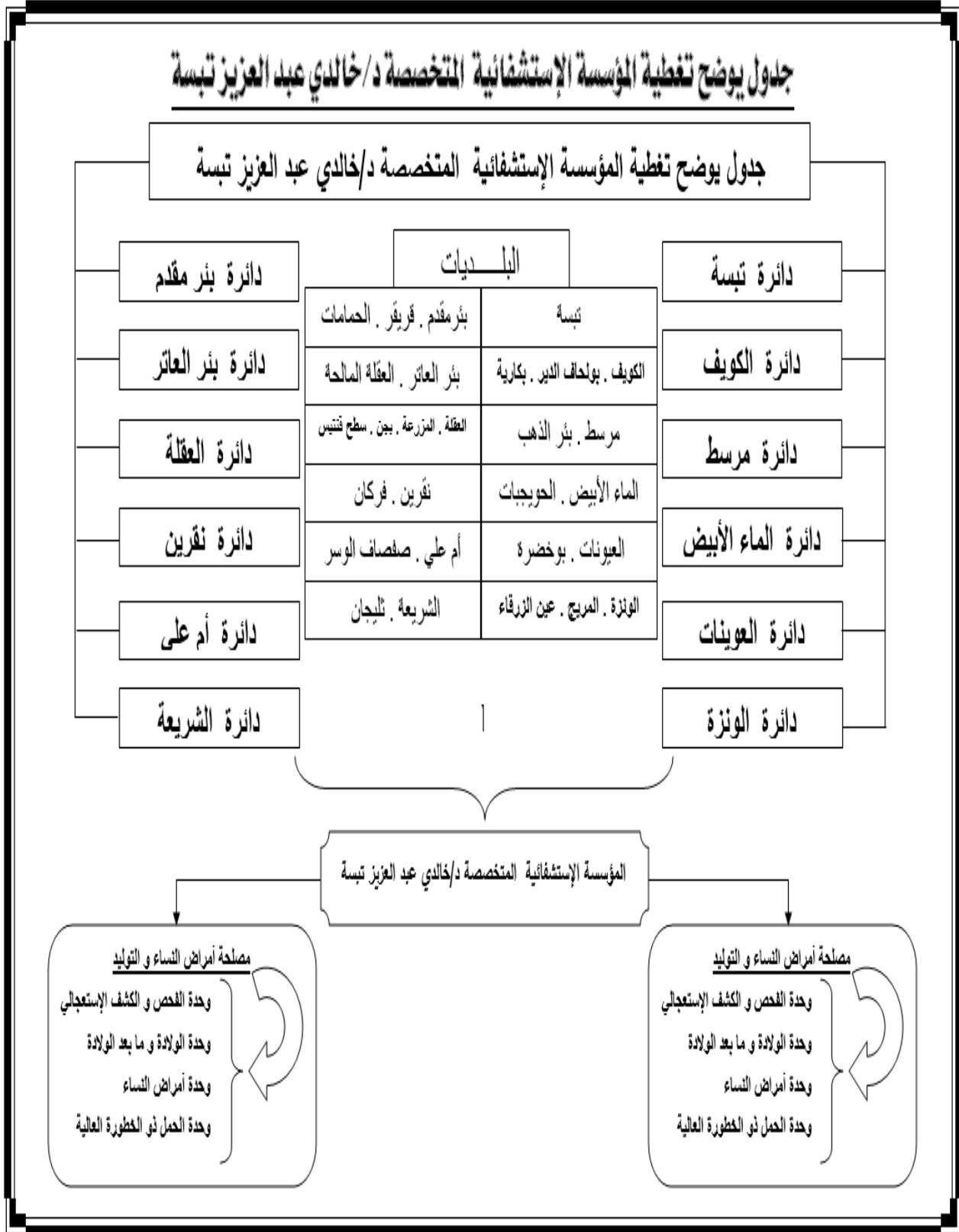
المطلب الثاني: المخططات والأشكال

الشكل (04) المخطط التنظيمى للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة د/خالدى عبد العزيز

تبسة



الجدول (03): تغطية المؤسسة الإستشفائية لخالد بن عبد العزيز



المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث، يتم التعرض للمنهجية المعتمدة في دراسة الحالة التطبيقية، ثم دراسة نتائج التحليل الإحصائي للبيانات وتحليلها.

المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية

يتم التعرض في هذا المطلب، للمنهجية المعتمدة في دراسة الحالة التطبيقية وذلك من خلال تحديد مجتمع الدراسة والعينة، تحديد أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الاقتصادي.

أولاً- تحديد مجتمع الدراسة والعينة

تتطلب أي دراسة عملية إجراءات منهجية تكون بمثابة المسار الذي سوف يقود أي باحث لمعرفة ما يريد البحث عنه، وايضا لإجابته على الأسئلة أو فك الغموض أو إيجاد إستفسارات حول الموضوع الذي يريد دراسته، وهذه الإجراءات تساعد على جمع ومعرفة المعلومات التي يرجى من خلالها إيجاد حلول للتساؤلات الخاصة بموضوع الدراسة أولها تحديد مجتمع الدراسة.

يتمثل مجتمع الدراسة في عملاء مستشفى المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز تبسة، حيث يقدم مستشفى خالد بن عبد العزيز -تبسة- خدماته للنساء الحوامل. ونظرا لقيود الوقت والتكلفة، مع الأخذ بعين الإعتبار ما تحتويه إستمارة الإستبيان من أسئلة تتطلب الكثير من الوقت والتركيز، وقد تم في هذا الإطار إستخدام أسلوب العينات بإستهداف هذه الدراسة.

ثانياً- أدوات الدراسة

في هذه الدراسة تمت الإستعانة بالإستبيان كأداة لأسلوب إستقصاء

1-أسلوب جمع البيانات

من أجل معرفة تقييم الزبائن أثره جودة الخدمة الصحية على رضا العميل بالمؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة-، تم جمع البيانات من خلال أسلوب الإستقصاء حيث تم

القيام بتصميم إستمارة إستبيان، موجهة إلى عملاء المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز تبسة، للتعرف على تقييمهم لأثر جودة الخدمة الصحية على رضا العميل.

2- تصميم الإستبيان

يتضمن الإستبيان 26 سؤال موزعة على ثلاثة محاور، محور شخصي، ومحورين موضوعيين محور متعلق بأبعاد جودة الخدمة الصحية، والآخر يتعلق برضا العميل، ومنه كان تصميم الإستمارة كالآتي:

محور البيانات الشخصية: يتضمن مجموع الأسئلة الشخصية التي تخص المستجوبين من العملاء العمر وعدد المرات التي تم الدخول الى المستشفى.

المحور الأول: يتضمن هذا المحور الأسئلة التي تحدد أبعاد جودة الخدمة الصحية، من خلال 15 عبارة تخص الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة الصحية موزعة كالآتي:

- الإعتيادية تتكون من ثلاثة عبارات مرقمة من 1 إلى 3 تشير إلى البعد الأول من أبعاد جودة الخدمة الصحية الموجهة لعملاء مستشفى خالدى عبد العزيز -تبسة-.
- الأمان يتكون من ثلاثة عبارات مرقمة من 4 إلى 6 تشير إلى البعد الثاني من أبعاد جودة الخدمة الصحية الموجهة لعملاء مستشفى خالدى عبد العزيز -تبسة-.
- الملموسية يتكون من ثلاثة عبارات مرقمة من 7 إلى 9 تشير إلى البعد الثالث من أبعاد جودة الخدمة الصحية الموجهة لعملاء مستشفى خالدى عبد العزيز -تبسة-.
- التعاطف يتكون من ثلاثة عبارات مرقمة من 10 إلى 12 تشير إلى البعد الرابع من أبعاد جودة الخدمة الصحية الموجهة لعملاء مستشفى خالدى عبد العزيز -تبسة-.
- الإستجابة تتكون من ثلاثة عبارات مرقمة من 13 إلى 15 تشير إلى البعد الخامس من أبعاد جودة الخدمة الصحية الموجهة لعملاء مستشفى خالدى عبد العزيز -تبسة-.

المحور الثاني: يتضمن هذا المحور الأسئلة التي تحدد رضا العميل، من خلال 9 عبارة تخص الأبعاد رضا العميل:

ومن أجل أن تكون العبارات واضحة وسهلة الفهم من قبل العملاء المستجوبين، تم عرضها على الأستاذ المشرف لتحكيمها، وبعد إجراء بعض التعديلات تم إختبارها على عينة صغيرة من المستجوبين للتأكد من وضوح أسئلة الإستمارة وعباراتها، حيث تم توزيع 105 إستمارة إستبيان وبصفة عشوائية وزعت بشكل شخصي.

وبعد عملية جمع الإستبيانات، تم إعتداد 100 إستمارة بعد إستبعاد 5 تضمنت تناقضات في الإجابات، كما هي مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (04): توزيع الإستبيانات.

عدد الإستبيانات الموزعة	عدد الإستبيانات الملغاة	عدد الإستبيانات المعتمدة
105	05	100
100%	5%	95%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على إستبانة الدراسة.

ثالثا- أدوات التحليل الاقتصادي

بعد الإنتهاء من جمع الإستبيانات الموزعة، وإستبعاد الملغاة، تمت الإستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي **SPSS**، حيث تم تفريغ البيانات في البرنامج من أجل التحليل وإستخراج النتائج، والإعتماد على بعض الأساليب الإحصائية الموضحة كآتي:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف البيانات الشخصية.
- المتوسط الحسابي لمعرفة درجة تقييم الزبائن لجودة الخدمة الصحية، وتحديد الأهمية النسبية لكل منها.
- الانحراف المعياري لمعرفة درجة تشتت قيم إجابات الزبائن عن المتوسط الحسابي.

- معامل الارتباط بيرسون لقياس درجة ترابط متغيرات الدراسة.

1- معامل الثبات وصدق أداة الدراسة

ويقصد بذلك التأكد من أن إستمارة الإستبيان التي تم إعدادها سوف تقيس ما أعدت لقياسه أو شمولها لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضه على الأستاذ المشرف. بغية التأكد من صدق أداة الدراسة والتأكد من ثباته، يتم القيام بإجراء إختبار مدى الإتساق الداخلي لعبارات الإستبيان، من العبارة رقم 1 حتى العبارة 24 بالإستعانة بمعامل ألفا كرونباخ (Alpha de cronbach) الذي يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات الإستبيان.

الجدول رقم (05): معامل الفا كرونباخ (Alpha de cronbach).

عدد العبارات	الفا كرونباخ
24	0.947

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

بلغ معامل الفا كرونباخ لأفراد العينة والإستبيان 0.947، وهو معامل ثبات قوي لإتمام ما تبقى من تحليل الإستبيان بشكل عام.

2- سلم القياس لعبارات الإستبيان

تم الإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لقياس المتغيرات المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث يختار المجيب من الأسئلة إجابة واحدة من بين خمسة بدائل كالتالي:

الجدول رقم (06): مقياس ليكارت الخماسي.

الدرجة	التقييم
1	لا أوافق، بشدة
2	لا أوافق
3	محايد

أوافق	4
أوافق بشدة	5

المصدر: من إعداد الطلبة.

كما تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت المتدرج الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، حيث تم حساب المدى $(4=1-5)$ ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي $(0.80=5/4)$ ، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ويمكن توضيح طول الخلايا في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): معيار مقياس ليكارت الخماسي.

(5-4.20)	-3.40)	-2.60)	-1.80)	(1.79-1)	المتوسط
	(4.19	(3.39	(2.59		المرجح
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	إتجاه الإجابة

المصدر: من إعداد الطلبة.

- إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 1 و 1.79 يصنف في الخلية بدرجة إستجابة منخفضة جدا.
- إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 1.80 و 2.59 يصنف في الخلية بدرجة إستجابة منخفضة.
- إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 2.60 و 3.39 يصنف في الخلية بدرجة إستجابة متوسطة.
- إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 3.40 و 4.19 يصنف في الخلية بدرجة إستجابة مرتفعة.
- إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 4.20 و 5 يصنف في الخلية بدرجة إستجابة مرتفعة جدا.

المطلب الثاني: تحليل البيانات

من خلال هذا المطلب، يتم دراسة نتائج التحليل الإحصائي للبيانات، وتحليلها وفق الأهداف والفرضيات.

أولاً- وصف خصائص عينة الدراسة

بغرض التعرف على خصائص البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، تناول الجزء الأول من الاستبيان بعض البيانات الشخصية لأفراد العينة، وهي: السن، وعدد مرات الدخول إلى المستشفى.

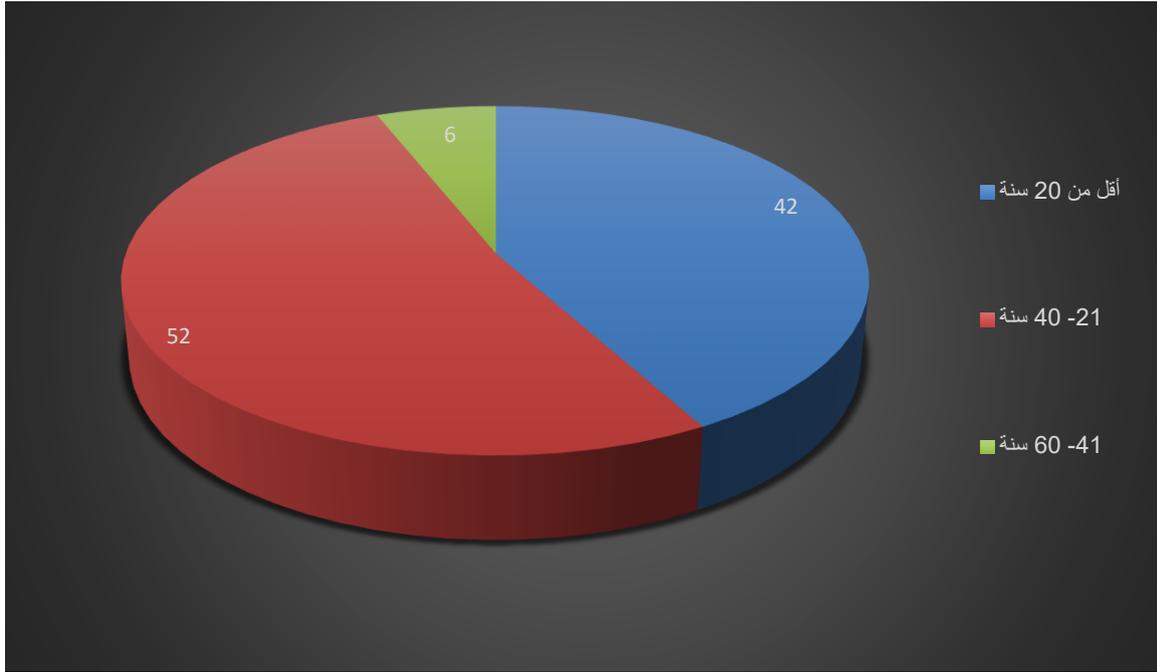
1- خصائص عينة الدراسة حسب السن

تم توزيع أفراد العينة حسب السن إلى أربعة فئات يلخصها الجدول والشكل الموائين:
الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب فئات أعمارهم.

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الفئة العمرية
32	32	أقل من 20 سنة
62	62	21- 40 سنة
6	6	41- 60 سنة
100	100	المجموع

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب فئات أعمارهم.



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج spss من المعلومات الواردة في الجدول رقم (05).

يلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن معظم أفراد العينة هم من الفئة العمرية [21-40] سنة، حيث بلغ عددهم 62 فردا ونسبة مقدارها 62%، ثم تليها الفئة العمرية [أقل من 20 سنة] والبالغ عددهم 32 فردا ونسبة مقدارها 32%، والفئة العمرية [41-60] سنة البالغ عددها 6 أفرادا بنسبة مئوية 6%.

2- خصائص عينة الدراسة حسب عدد مرات الولادة

يبين الجدول والشكل التاليين توزيع أفراد العينة حسب عدد المرات التي تم الدخول الى المستشفى.

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات الولادة.

النسبة المئوية (%)	التكرارات	عدد المرات التي تم الدخول الي
50	50	مرة واحدة
27	27	مرتان
23	23	ثلاث مرات أو أكثر

100	100	المجموع
-----	-----	---------

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات الولادة.



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss والمعلومات الواردة في الجدول رقم (06).

يلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من حيث عدد المرات التي تم الدخول إلى المستشفى من دخلوا مرة واحدة حيث بلغ عددهم 50 فردا وبنسبة مقدارها 50%، ثم يليها بعد ذلك من دخلوا مرتان حيث بلغ عددهم 27 فردا وبنسبة مقدارها 27%، ثم ثلاث أو أكثر مرات حيث بلغ عددهم 23 أفرادا وبنسبة مقدارها 23%.

ثانيا- التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة

سنركز في هذا العنصر، على تحليل البيانات المتعلقة بتقييم لجودة الخدمة الصحية ، وكذا تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الزبائن لمؤشرات جودة الخدمة الصحية المقدمة إليهم.

تحليل فقرات عنصر الإعتمادية

يوضح الجدول الموالي، تقييم مستوى الخدمات الصحية المقدمة من خلال بعد الإعتمادية من العبارة رقم(05) إلى العبارة رقم (08).

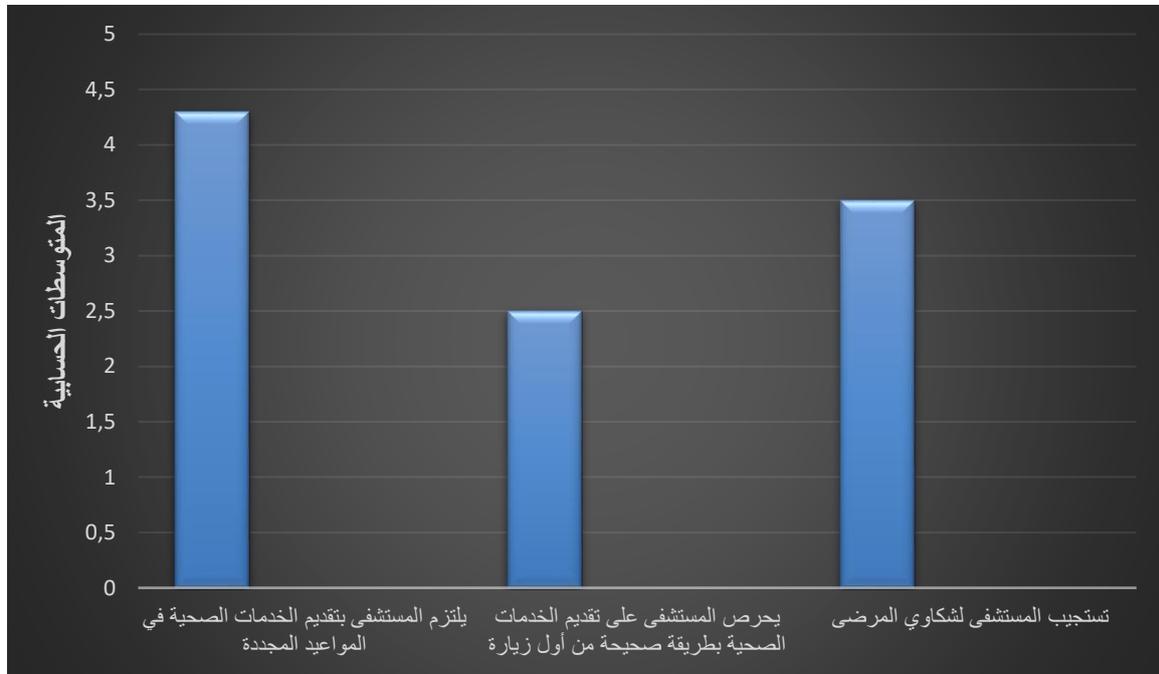
الجدول رقم (10): تقييم جودة الخدمات في المؤسسة الإسشفائية خالد بن عبد العزيز - تبسة- من ناحية مؤشر الإعتمادية.

الرقم	العبارة	التكرارات					الدرجة الموافقة	المتوسط المعياري	
		غير موافقة	غير موافقة	محايد	موافقة	موافقة بشدة			
		1	2	3	4	5			
01	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة.	3	8	7	51	31	3.99	0.990	مرتفعة
02	يحرص المستشفى على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول زيارة.	10	13	10	65	2	3.36	1.069	متوسطة

مرتفعة	0.879	3.88	23	51	18	7	1	تستجيب المستشفى لشكاوي المرضى.	03
مرتفعة	0.62 2	3.81	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري						

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

الشكل رقم (06): تقييم جودة الخدمات في المؤسسة الإسئفائفة خالد بن العزيز - تبسة - من ناحية مؤشر الإعتمادفة.



المصدر: من إعءاء الطلبة بالإعءماء على برنامج spss والمعلومات الواردة فى الجدول رقم (07).

فبفن الجدول أعلاه، ءرءة موافقة مرتفعة لفقفم ءوءة الخدمات ءءفة المقءمة من طرف المسئففى عن بعء الإعءماءفة بالنسبة للعبارة رقم (01) و(02) و(03)، ءفء أن أعلى متوسط ءسابف 3.99، كان للعبارة رقم (01) الفف ففص على الفزام المسئففى بأقدم الخدمات الصحية فى المواعفء المءءة، وءلك بفانءراف معفارف مقءاره 0.990، وقد ءاءت العبارة رقم (03)

المتعلقة تستجيب المستشفى لشكاوي المرضى. في المرتبة الثانية، بوسط حسابي مقداره 3.88، وبإنحراف معياري مقداره 0.879، وفي نفس السياق حلت العبارة رقم (02) المتعلقة بحرص المستشفى على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول زيارة.، بوسط حسابي مقداره 3.36 ضمن درجة موافقة عالية وإنحراف معياري مقداره 1.069 .

أما بالنسبة للمعدل العام للمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، لعبارات بعد الإعتمادية التي تحدد تقييم الزبائن لجودة الخدمات الصحية المقدمة إليهم حسب مؤشر الإعتمادية، يتضح من الجدول أعلاه، أن المعدل العام قد بلغ 3.81، مما يعكس درجة موافقة مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة على جودة الخدمات الصحية من ناحية مؤشر الإعتمادية، وبإجماع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تدني الإنحراف المعياري الذي قدر بـ 0.622.

تحليل فقرات عنصر الأمان

يبين الجدول الآتي، تقييم مستوى الخدمات المقدمة من خلال بعد الأمان من العبارة رقم (04) إلى العبارة رقم (06).

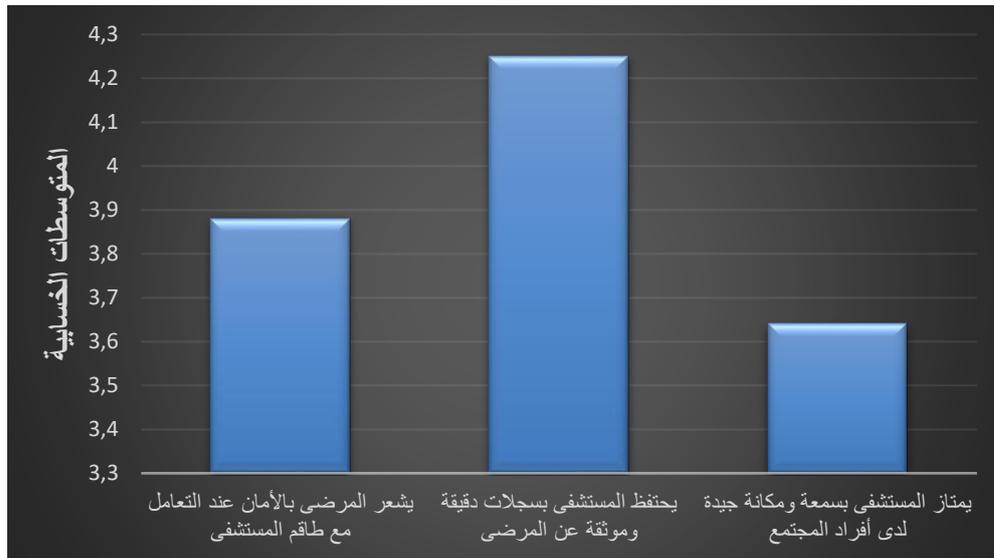
الجدول رقم (11): تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز - تبسة- من ناحية مؤشر الأمان.

الرقم	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محيد	موافق	موافق بشدة			
		1	2	3	4	5			

مرتفة	0.95 6	3.88	26	48	16	8	2	يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع طاقم المستشفى	04
مرتفة جدا	0.98 9	4.25	57	16	24	1	2	يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة عن المرضى.	05
مرتفة	1.18 5	3.64	20	50	16	2	12	يمتاز المستشفى بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع.	06
مرتفة	0.75 6	3.92	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام						

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

الشكل رقم (07): تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن العزيز - تبسة- من ناحية مؤشر الأمان.



المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

تشير النتائج المبينة في الجدول أعلاه، على أن تقييم الزبائن عن بعد الأمان بالنسبة لكل العبارات كان ضمن درجة الموافقة المرتفعة بمتوسط حسابي أكثر من 3.67، بإستثناء العبارة رقم (05) والتي كانت ضمن درجة الموافقة المرتفعة جدا، تنص هذه العبارة على احتفاظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة عن المرضى بمتوسط حسابي قدره 4.25، وإنحراف معياري 0.989.

وفي ما يخص المعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة مؤشر الأمان فيتبين من الجدول أعلاه، أن المعدل العام قد بلغ 3.92، مما يعكس درجة موافقة مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة على جودة الخدمات الصحية المقدمة من ناحية مؤشر الأمان، وبإجماع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تدني الإنحراف المعياري الذي قدر بـ: 0.756.

تحليل فقرات عنصر الملموسية

كما هو الجدول الموالي، تقييم مستوى الخدمات المقدمة من خلال بعد الملموسية من العبارة رقم (07) إلى العبارة رقم (09).

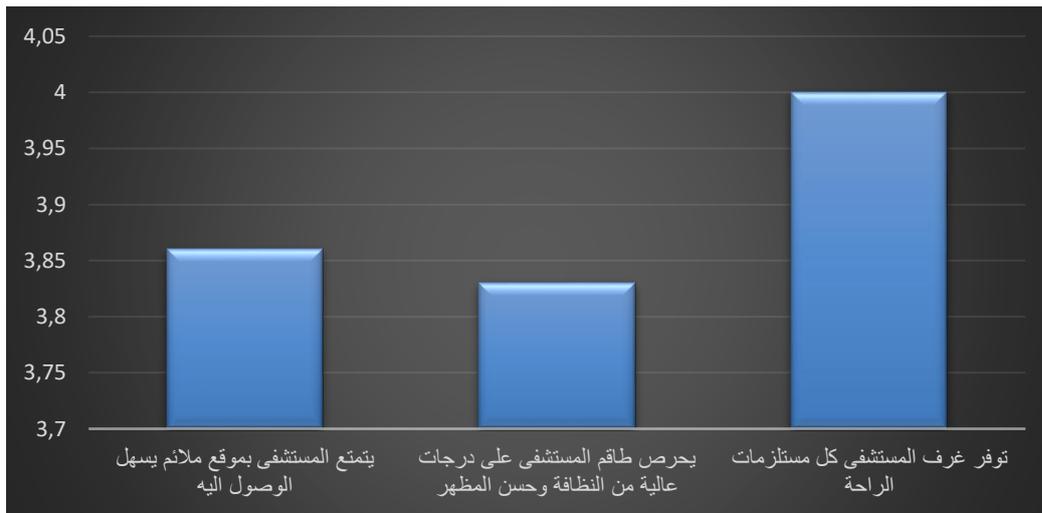
الجدول رقم (12): تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز - تبسة - من ناحية مؤشر الملموسية.

الرقم	العبارة	التكرارات				
		غير موا	غير موا	محايد	موا	موا
		فق	فق	بشدة	بشدة	بشدة
		1	2	3	4	5

07	يتمتع المستشفى بموقع ملائم يسهل الوصول اليه.	3	11	4	61	21	3.86	0.975	مرتفعة	
08	يحرص طاقم المستشفى على درجات عالية من النظافة وحسن المظهر.	3	9	13	52	23	3.83	0.985	مرتفعة	
09	توفر غرف المستشفى كل مستلزمات الراحة.	3	7	8	51	31	4.00	0.974	مرتفعة	
مرتفعة	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري							3.91	0.62	مرتفعة
ة								5		ة

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

الشكل رقم (08): تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز - تبسة- من ناحية مؤشر الملموسية.



المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

تشير نتائج الجدول أعلاه، إن اتجاهات أفراد العينة في تقييمهم جودة الخدمات الصحية لعملاء المستشفى، نحو كل عبارات الإستبيان الخاصة ببعد الملموسية كانت ضمن الموافقة مرتفعة (3.67- 5).

أما بالنسبة للمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة العبارات، التي تحدد تقييم الزبائن لجودة الخدمة الصحية المقدمة إليهم حسب مؤشر الملموسية، فيتبين من الجدول أعلاه، أن المعدل العام قد بلغ 3.91 مما يعكس درجة موافقة مرتفعة على جودة الخدمة من ناحية مؤشر الملموسية وبإجماع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تدني الانحراف المعياري الذي قدر بـ: 0.625.

تحليل فقرات عنصر التعاطف

يوضح الجدول الآتي، تقييم مستوى الخدمات الصحية المقدمة من خلال بعد التعاطف من العبارة رقم (10) إلى العبارة رقم (12).

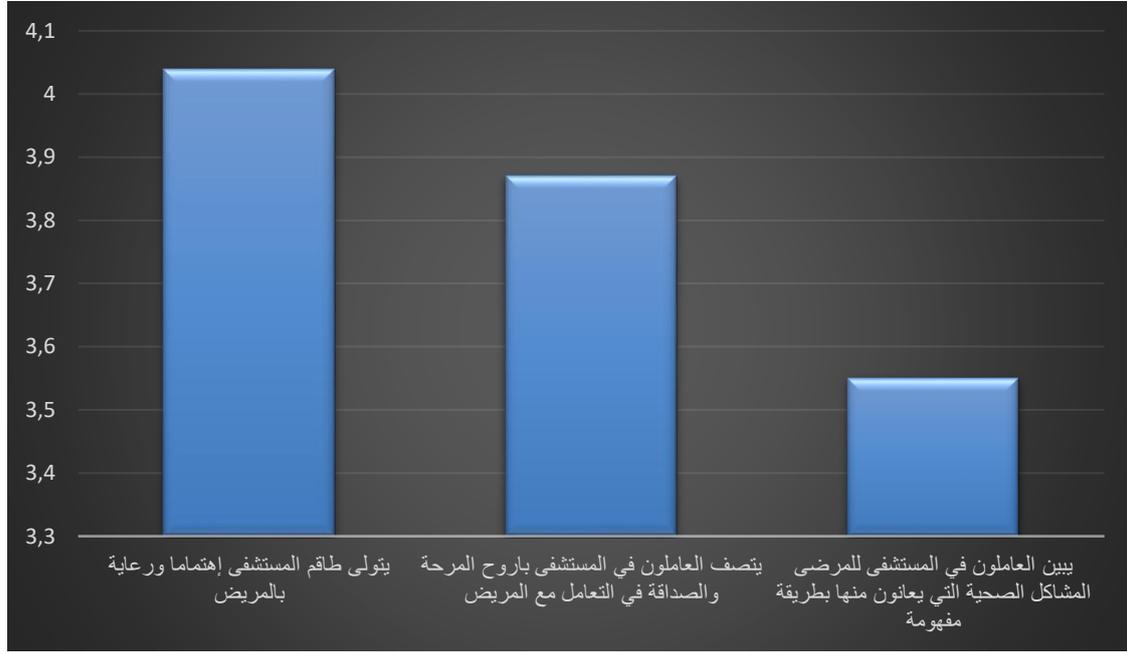
الجدول رقم (13): تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز - تبسة- من ناحية مؤشر التعاطف.

الرقم	العبارة	التكرارات				
		غير	غ	مح	موا	موا
		موا	ير	ايد	فق	فق
		بشدة	موا	موا	بشدة	موا
		ة	ة	ة	ة	ة
		1	2	3	4	5

مرتفعة	0.852	4.04	22	71	1	1	5	يتولى طاقم المستشفى إهتماما ورعاية بالمريض.	10
مرتفعة	0.950	3.87	17	69	4	4	6	يتصف العاملون في المستشفى باروح المرحمة والصدقة في التعامل مع المريض.	11
مرتفعة	0.936	3.55	5	63	22	2	8	يبين العاملون في المستشفى للمرضى المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة مفهومة.	12
مرتفع ة	0.70 5	3.81	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري العام						

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

الشكل رقم (09): تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز - تبسة- من ناحية مؤشر التعاطف.



المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

يبين الجدول أعلاه، درجة موافقة مرتفعة لتقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المستشفى عن بعد التعاطف، حيث أن أعلى متوسط حسابي 4.04، كان للعبارة رقم (10) التي تنص على يتولى طاقم المستشفى إهتماما ورعاية بالمريض ، وذلك بإنحراف معياري مقداره 0.852، وقد جاءت العبارة رقم (11) يتصف العاملون في المستشفى باروح المرحّة والصدقة في التعامل مع المريض في المرتبة الثانية، بوسط حسابي مقداره 3.87، وإنحراف معياري مقداره 0.950، أما العبارة رقم (12) كانت في المرتبة الأخيرة ضمن درجة موافقة مرتفعة، بوسط حسابي مقداره 3.55، وإنحراف معياري مقداره 0.936.

أما بالنسبة للمعدل العام للمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، لعبارات بعد التعاطف التي تحدد تقييم الزبائن لجودة الخدمات الصحية المقدمة إليهم حسب مؤشر التعاطف، يتضح من الجدول أعلاه، أن المعدل العام قد بلغ 3.81، مما يعكس درجة موافقة مرتفعة من قبل

أفراد عينة الدراسة على جودة الخدمات الصحية من ناحية مؤشر التعاطف، وإجماع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تدني الإنحراف المعياري الذي قدر ب: 0.705.

تحليل فقرات عنصر الإستجابة

يبين الجدول أدناه، تقييم مستوى الخدمات الصحية المقدمة من خلال بعد الإستجابة من العبارة رقم (13) إلى العبارة رقم (15).

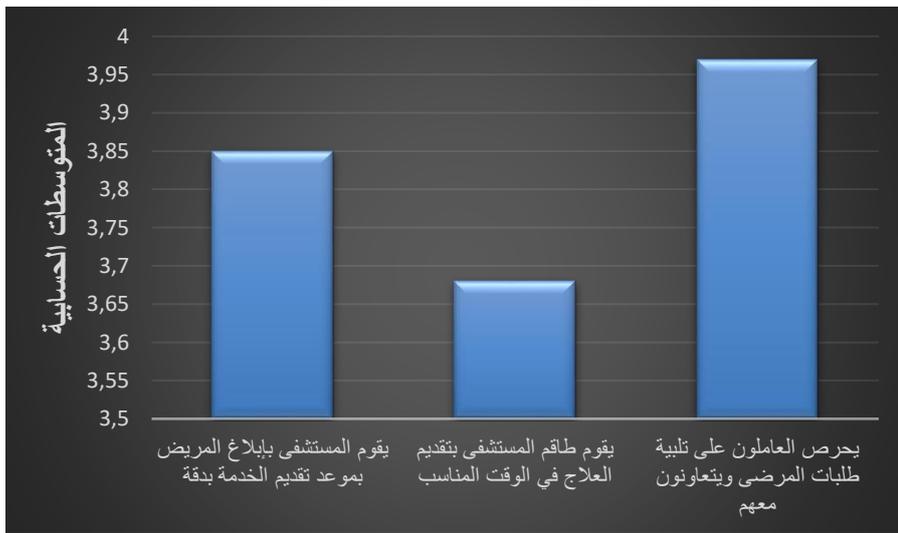
الجدول رقم (14): تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز - تبسة- من ناحية مؤشر الإستجابة.

الرقم	العبارة	التكرارات					المتوسط	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
		1	2	3	4	5			
13	يقوم المستشفى بإبلاغ المريض بموعد تقديم الخدمة بدقة.	5	11	12	38	34	3.85	1.158	مرتفعة
14	يقوم طاقم المستشفى بتقديم العلاج في الوقت المناسب.	15	1	8	53	23	3.68	1.270	مرتفعة

مرتفعة	0.915	3.97	22	66	4	3	5	يحرص العاملون على تلبية طلبات المرضى ويتعاونون معهم.	15
مرتفعة	0.92	3.85	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام						
ة	1								

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

الشكل رقم (10): تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز - تبسة - من ناحية مؤشر الإستجابة.



المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

يلاحظ من الجدول أعلاه، موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة لكل عبارات بعد الإستجابة كما هو مبين تنازليا:

- العبارة (15) يحرص العاملون على تلبية طلبات المرضى ويتعاونون معهم ، بمتوسط حسابي 3.97.

- العبارة (13) يقوم المستشفى بإبلاغ المريض بموعد تقديم الخدمة بدقة بمتوسط حسابي 3.85.

- العبارة (14) يقوم طاقم المستشفى بتقديم العلاج في الوقت المناسب بمتوسط حسابي 3.68.

ويشير المعدل العام المبين في الجدول للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لجميع العبارات التي تحدد تقييم الزبائن لجودة الخدمات الصحية المقدمة لدى المستشفى حسب مؤشر الإستجابة أن المعدل العام قد بلغ 3.85، مما يعكس درجة موافقة مرتفعة على جودة الخدمة الجديدة من ناحية مؤشر الإستجابة، وبإجماع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تدني الانحراف المعياري الذي قدره ب: 0.921.

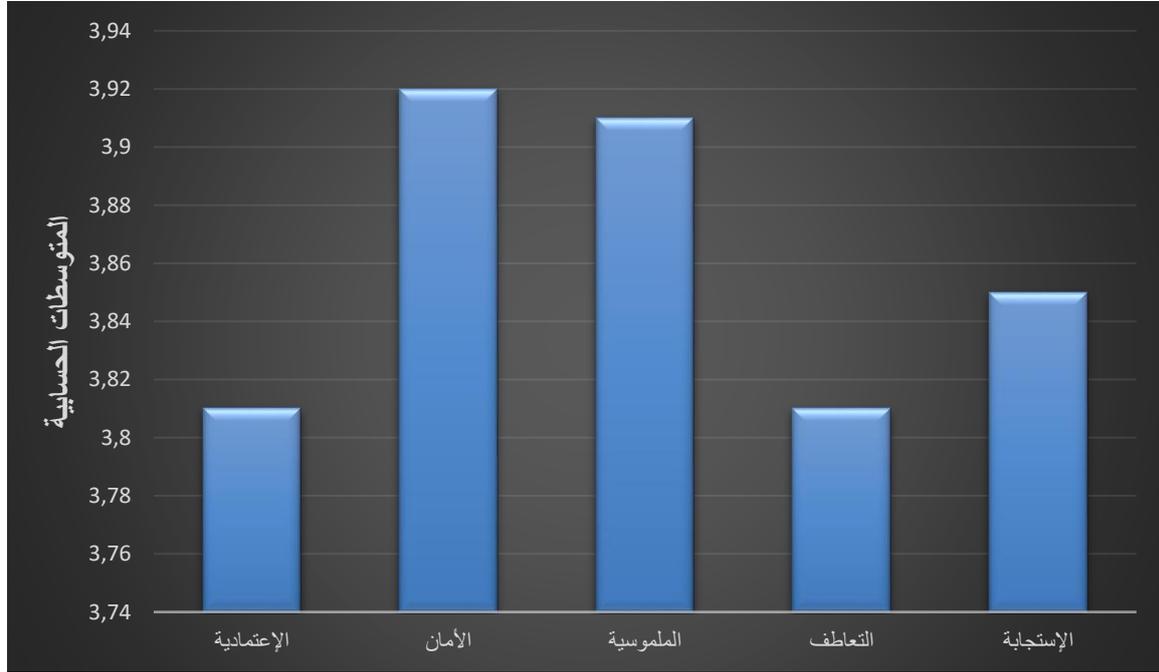
ولمعرفة تقييم الزبائن لمستوى الخدمات المقدمة من خلال الأبعاد الخمسة يبين الجدول رقم (17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة للمؤشرات الخمس.

الجدول رقم (15): تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة-

المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الإعتمادية	3.81	0.622	مرتفعة
الأمان	3.92	0.756	مرتفعة
الملموسية	3.91	0.625	مرتفعة
التعاطف	3.81	0.705	مرتفعة
الإستجابة	3.85	0.921	مرتفعة
المعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري	3.86	0.556	مرتفعة

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

الشكل رقم (11): تقييم جودة الخدمات الصحية فى المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة-



المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

يشير الجدول أعلاه، أن تقييم الزبائن لجودة الخدمات الصحية لدى المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز تبسة، من خلال المؤشرات المعتمدة يتباين من مؤشر لآخر، فى حين كان تقييم العملاء العام لدرجة الموافقة لجودة الخدمات الصحية عن كل المؤشرات مرتفعا بمتوسط حسابى 3.86، وبإجماع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تدنى الإنحراف المعيارى الذى قدر ب: 0.556.

تحليل فقرات المحور الثانى: رضا الزبائن

كما هو الجدول الموالى، تقييم إدارة علاقات الزبائن من خلال رضا الزبائن من العبارة رقم (01) إلى العبارة رقم (09).

الجدول رقم (16): تقييم رضا عملاء المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة-.

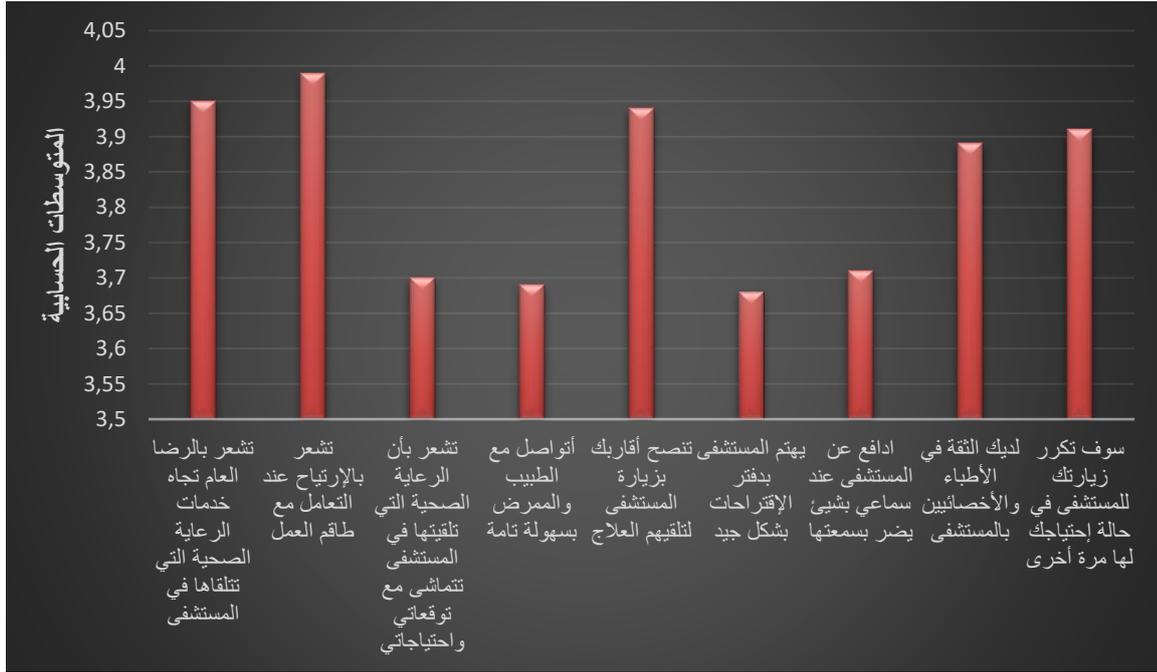
الرقم	العبارة	التكرارات

درجة الموافقة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محيد	غير موافق	غير موافق بشدة		
			5	4	3	2	1		
مرتفعة	0.892	3.95	19	70	3	3	5	تشعر بالرضا العام تجاه خدمات الرعاية الصحية التي تتلقاها في المستشفى.	01
مرتفعة	0.798	3.99	20	67	8	2	3	تشعر بالإرتياح عند التعامل مع طاقم العمل.	02
مرتفعة	1.227	3.70	20	60	4	2	14	تشعر بأن الرعاية الصحية التي تلقيتها في المستشفى تتماشى مع توقعاتي واحتياجاتي.	03
مرتفعة	0.852	3.69	21	66	2	10	1	أتواصل مع الطبيب والممرض بسهولة تامة.	04

مرتفعة	0.763	3.94	16	70	8	4	2	تتصح أقاربك بزيارة المستشفى لتلقيهم العلاج.	05
مرتفعة	1.365	3.68	12	60	3	5	20	يهتم المستشفى بدفتر الإقتراحات بشكل جيد.	06
مرتفعة	0.976	3.71	15	62	1 2	07	04	ادافع عن المستشفى عند سماعي بشيء يضر بسمعتها.	07
مرتفعة	0.794	3.89	09	75	1 0	03	04	لديك الثقة في الأطباء والأخصائيين بالمستشفى	08
مرتفعة	0.765	3.91	10	70	1 7	03	00	سوف تكرر زيارتك للمستشفى في حالة إحتياجك لها مرة أخرى.	09
مرتفعة	0.65 9	3.91	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري						

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

الشكل رقم (12): تقييم رضا عملاء المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة-.



المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

تشير نتائج الجدول أعلاه، أن إتجاهات أفراد العينة في تقييمهم لرضاهم للمستشفى، نحو كل عبارات الإستبيان الخاصة برضا الزبائن كانت ضمن الموافقة المرتفعة (3.67- 5) أما بالنسبة للمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة العبارات، التي تحدد تقييم الزبائن لإدارة علاقات الزبائن حسب مؤشر رضا الزبائن، فيتميز من الجدول أعلاه، أن المعدل العام قد بلغ 3.91 مما يعكس درجة موافقة مرتفعة على رضا العملاء وبإجماع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تدني الإنحراف المعياري الذي قدر ب 0.659.

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات

من أجل إختبار الفرضيات، تم إستخدام معامل الإرتباط بيرسون حيث تتمثل قاعدة القرار بالقبول أو رفض فرضيات الدراسة.

ولإختبار الفرضية الرئيسية تم إختبار كل متغير من متغيرات جودة الخدمة الصحية وكانت فرضية الدراسة الرئيسية على النحو التالى: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء وجودة الخدمة الصحية فى المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05".

ولإختبار الفرضية الرئيسية سيتم إختبار كل فرضياتها الفرعية، للوصول إلى الإختبار الكلى لهذه الفرضية كما يلى:

أولاً- نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على ما يلى: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الإعتمادية و رضا العميل فى المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05".

الجدول رقم (17): العلاقة بين الإعتمادية رضا العميل فى المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة-

مستوى المعنوية sig	معامل التحديد R ²	معامل الإرتباط R	الفقرة
0.000	0.642	0.801	فقرات الفرضية الفرعية الأولى (الإعتمادية، رضا العميل).

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين الإعتمادية و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة- عند مستوى المعنوية 0.000 أقل من 0.05 وقد بلغ معامل الارتباط ($R=0.801$) بمعنى وجود ارتباط خطي نسبته 80.1% موجب طردي وهي علاقة قوية، ومنه تم قبول الفرضية الأولى التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإعتمادية و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05.

ثانيا- نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على ما يلي: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأمان و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05".
الجدول رقم (18): العلاقة بعد الأمان و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة-.

مستوى المعنوية sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	الفقرة
0.000	0.538	0.733	فقرات الفرضية الفرعية الثانية) الأمان، رضا العميل).

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين بعد الأمان و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة- عند مستوى المعنوية 0.000 أقل من 0.05 وقد بلغ معامل الارتباط ($R=0.733$) بمعنى وجود ارتباط خطي نسبته 73.3% موجب طردي وهي علاقة قوية، ومنه تم قبول الفرضية الثانية التي تقر

بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأمان و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05.

ثالثا- نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على ما يلي: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الملموسية و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05".

الجدول رقم (19): العلاقة بين بعد الملموسية و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة-.

مستوى المعنوية sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	الفقرة
0.000	0.588	0.767	فقرات الفرضية الفرعية الثالثة (الملموسية، رضا العميل).

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين الملموسية و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى المعنوية 0.000 أقل من 0.05 وقد بلغ معامل الارتباط ($R=0.767$) بمعنى وجود إرتباط خطي نسبته 76.7% موجب طردي وهي علاقة قوية، ومنه تم قبول الفرضية الثالثة التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الملموسية و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05.

رابعاً- نتائج إختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على ما يلي: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التعاطف و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05".

الجدول رقم (20): العلاقة بين التعاطف و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة- .

مستوى المعنوية sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	الفقرة
0.000	0.552	0.741	فقرات الفرضية الفرعية الثالثة (التعاطف، رضا العميل).

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين التعاطف و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة- عند مستوى المعنوية 0.000 أقل من 0.05 وقد بلغ معامل الارتباط ($R=0.767$) بمعنى وجود ارتباط خطي نسبته 74.1% موجب طردي وهي علاقة قوية، ومنه تم قبول الفرضية الثالثة التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05.

خامساً- نتائج إختبار الفرضية الفرعية الخامسة

- تنص الفرضية الفرعية الثالثة على ما يلي: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الإستجابة و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05".

الجدول رقم (21): العلاقة بين الإستجابة و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة-.

مستوى المعنوية sig	معامل التحديد R ²	معامل الإرتباط R	الفقرة
0.000	0.614	0.798	فقرات الفرضية الفرعية الثالثة (الإستجابة، رضا العميل).

المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعلاقة الإرتباط بين الإستجابة و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى المعنوية 0.000 أقل من 0.05 وقد بلغ معامل الإرتباط ($R=0.767$) بمعنى وجود إرتباط خطي نسبته 79.8% موجب طردي وهي علاقة قوية، ومنه تم قبول الفرضية الثالثة التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإستجابة و رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05.

سادسا- نتائج إختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على ما يلي: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء وجودة الخدمة الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05".

الجدول رقم (22): العلاقة بين رضا العملاء وجودة الخدمة الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة-.

مستوى المعنوية sig	معامل التحديد R ²	معامل الإرتباط R	الفقرة
0.000	0.811	0.901	فقرات الفرضية الرئيسية (جودة الخدمة الصحية، رضا العميل).

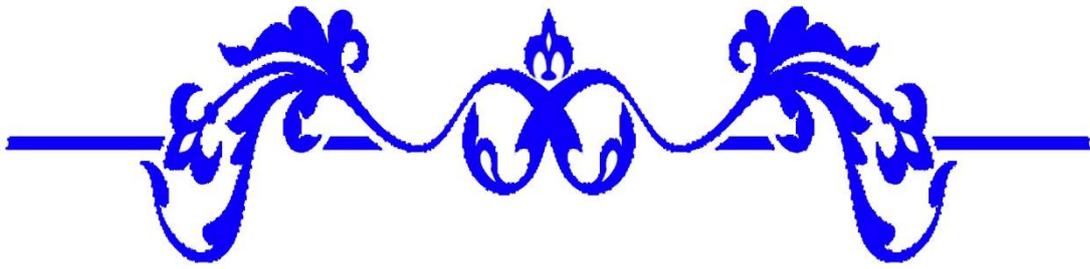
المصدر: إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعلاقة الإرتباط بين رضا العملاء وجودة الخدمة الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة- عند مستوى المعنوية 0.000 أقل من 0.05 وقد بلغ معامل الإرتباط ($R=0.901$) بمعنى وجود إرتباط خطي نسبته 90.1% موجب طردي وهي علاقة قوية جدا، ومنه تم قبول الفرضية الرئيسية التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء وجودة الخدمة الصحية في المؤسسة الإستشفائية خالد بن عبد العزيز -تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05.

خلاصة الفصل الثاني

تعتبر المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز تبسة مؤسسة إستشفائية مختصة بتوليد وخدمة النساء الحوامل في ولاية تبسة ، وهي أول مؤسسة إستشفائية تقدم خدمات صحية موجهة للنساء الحوامل وخدمة الرعاية الصحية لهن.

وتم توزيع إستبانة توضح أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة- ومن خلال إجابة عينة الدراسة، تم تحليل فقرات الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0)، وقد أوضحت كل فرضيات الدراسة بأن هناك علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية المتمثلة في أبعاد جودة الخدمة الصحية (الإعتماضية، الأمان، الملموسية، التعاطف والإستجابة) ورضا العميل في المؤسسة الإستشفائية خالدى عبد العزيز -تبسة-



الخاتمة العامة



الخاتمة العامة

في نهاية هذه المذكرة، يمكننا القول بأن جودة الخدمات الصحية لها أثر كبير على رضا العملاء، حيث تؤثر على تلبية احتياجات الخدمات الصحية تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق رضا العملاء. فالزيادة في جودة الخدمات الصحية ستؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز الثقة بينهم وبين مقدمي الخدمات الصحية. تجربة العيش في خدمات صحية مرضية لن تضمن فقط أن العملاء سيعودون، ولكنها ستجعلهم يوصون بالمؤسسة للآخرين ويزيدون من شعبيتها وقبولها من العملاء الجدد.

لتحقيق جودة الخدمات الصحية، ينبغي على مقدمي الخدمات توفير خدمات طبية احترافية ومحترمة وذات جودة عالية، بالإضافة إلى الاستجابة الفعالة لاحتياجات العملاء ومشاكلهم. علاوة على ذلك، فإنه ينبغي تحسين الاتصال والتفاعل مع العملاء عن طريق توفير تدريب في الرعاية الحسية والتفاعلية، بالإضافة إلى تشجيع وتقديم المشورة المهنية للعملاء.

أخيرًا، يمكننا القول بأن جودة الخدمات الصحية لها أثر كبير على رضا العملاء، وبالتالي على نجاح المؤسسة. لذا ينبغي على المقدمين للخدمات الصحية العمل على تحسين جودة الخدمات والاستمرار في تطويرها والتحديث لتحقيق رضا العملاء العالي والنجاح المستدام في المجال الصحي، ومن بين النتائج المتوصل إليها نذكر ما يلي:

النتائج النظرية:

- إن تقديم خدمات صحية عالية الجودة يؤدي إلى زيادة رضا العملاء والثقة في النظام الصحي.
- إن تكرار تجربة خدمة سيئة يؤدي إلى تخفيض مستوى الرضا لدى العملاء ويمكن أن يؤثر سلباً على سمعة المرفق الصحي.

- إن التواصل الواضح والفعال مع العملاء والاستماع إلى ملاحظاتهم يمكن أن يساعد على تحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة مستوى الرضا لديهم.
- تقديم خدمات صحية متوافقة مع احتياجات العملاء يمكن أن يزيد من مستوى الرضا لديهم.
- إن توفير خدمة عالية الجودة بأسعار معقولة يمكن أن يزيد من مستوى الرضا لدى العملاء حيث أنهم يشعرون بالحصول على قيمة كافية لما يدفعونه.
- بشكل عام، فإن نتائج الدراسات تدعم أهمية تحسين جودة الخدمات الصحية لزيادة رضا العملاء وتحسين ثقتهم في النظام الصحي.

النتائج التطبيقية:

- هناك علاقة قوية بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء بالمؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز تبسة
 - المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز تبسة تضع العميل في قمة أولوياتها
 - إن أغلبية عملاء المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز تبسة كانت مرة الولادة الأولى بالنسبة لهم
 - إن أغلبية عملاء المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز تبسة راضون عن الخدمات الصحية المقدمة لهم.
 - المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز تبسة تحرص على تقديم التقدير والإحترام لعملائهم نوعاً ما وهذا يحفزهم على التعامل معها
- الإقتراحات والتوصيات :**

- في ظل النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم بعض الإقتراحات والتوصيات:
- تقديم خدمات صحية عالية الجودة لتحقيق رضا عملاء أفضل

- تطوير جودة الخدمات الصحية: يجب على المسؤولين عن الخدمات الصحية تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، من خلال استخدام أساليب تحليل البيانات والتفاعل المستمر مع العملاء للتعرف على متطلباتهم الخاصة.
- تحسين التخطيط الاستراتيجي: ينبغي العمل على ضمان التوافق بين تقديم الخدمات الصحية ومتطلبات العملاء. يجب تحديد الأولويات والمنافسة على أفضلية العملاء.
- تخصيص الخدمات الصحية: يجب النظر في تخصيص عروض الخدمات الصحية العلاجية والوقائية حسب النوع المختلف من العملاء، مع وجود برامج ثابتة لدعم رضا العملاء.
- تحسين الاتصالات: يعد التواصل المستمر مع العملاء بسبب عزوف العديد منهم عن الإعلام حول الخدمات الصحية، يضمن خدمة مباشرة وثقافية، وبالتالي تحقيق رضا العملاء.
- تحسين خدمة التواصل مع المستشفيات والعيادات: يجب الاعتناء بتحسين خدمة التواصل مع المستشفيات والعيادات ومنحهم معلومات تحسب لهم، وتسريع عمليات تسليم النتائج، وذلك من تطوير نظم الكترونية تدعم هذا النوع من التواصل.



تَبَيَّنَ المَرَاجِع



1- المراجع باللغة العربية

أولاً- الكتب

1- احمد محمد فهمي ، وآخرون ، التسويق المصرفي ، مطبعة المنهج للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى بغداد 2019 .

2- رائد عبد العزيز المهيب ، رضا العملاء والمستفيدين مركز استراتيجية التربية ، الطبعة الأولى، 2018.

3- عبد العزيز سلطان وآخرون ،تخطيط الخدمات الصحية ، دار نشر جامعة الطائف ، السعودية 2014 .

4-متحت محمد ابو نصر ،اسس الخدمة المتميزة للعملاء ،المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى ،القاهرة مصر 2010.

5-محمد الصيوفي ، التسويق الصحي ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، القاهرة مصر 2016.

6- محمد عثمان مريزق ، مدخل في الإدارة الصحية ، دار الراية لنشر والتوزيع الاردن عمان 2011.

7-محمد منصور ابو خليل ، المفاهيم التسويقية الحديثة ، الطبعة الأولى ،دار غيداء لنشر والتوزيع سنة 2014.

8-منير نوري ،سلوك المستهلك المعاصر ،ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الأولى 2013.

9-نور الدين حروش ، الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة ، دار الثقافة لنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى 2018.

10-ولليد يوسف الصالح ،ادارة المستشفيات والرعاية الصحية ،دار أسامة لنشر والتوزيع ،الأردن عمان ، الطبعة الأولى ،2011.

ثانيا- المذكرات والأطروحات

- 1 -احلام دريدي دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية ، دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة ،رسالة ماجستير في العلوم والتسيير ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير الجزائر، بسكرة، 2014 .
- 2 -العلمي خلائفية التحول نحو ادارة الكفاءات بالمؤسسة الصحية واثارها على جودة الخدمات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية الوادي ، أطروحة الدكتوراه تخصص ادارة موارد بشرية قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير الجزائر العاصمة 2019 / 2020 .
- 3 - حسن بوزيان، اثر جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر مدينة العلمة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير،تسويق جامعة سعد دحلب البلدية الجزائر 2013.
- 4 -دلال السويسي، نظام المعلومات كادات لتحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة ، مذكرة ماجستير جامعة قامدي مرياح ورقلة الجزائر 2013.
- 5 - رمزي العباسي ، تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية الخاصة من وجهة نظر الزبون ، أطروحة دكتوراه تخص ادارة اعمال قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير الجزائر الواد 2020/2021.
- 6 -سعيد محبوب ، علاقه التسويق الداخلي والتفاعلي بجودة الخدمة لتحقيق الولاء ، دراسة لعينة من المؤسسة الاستشفائية ، اطروحة دكتوراه تخصص علوم تجارية قسم علوم تجارية كلية علوم واقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر بسكرة 2017 / 2018 .

- 7 - سهام بالقرمي، دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمة الصحية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمركز رعاية الأمومة والطفولة ،اطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم علم اجتماع ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،الجزائر سطياف 2016/2017 .
- 8 - سهام شعبان آليات حوكمة قطاع الصحة في الجزائر .ودورها في تحسين الخدمة الصحية ،اطروحة دكتوراه ،تخصص تسيير منظمات ،قسم علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،بومرداس، الجزائر ،2020/2021 .
- 9 - عائشة عتيق ،جودة الخدمات الصحية المؤسسة العمومية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة ،رسالة ماجستير ،تخصص تسويق دولي ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان الجزائر ،2011/2012 .
- 10 - عبد الله احمد النهار ،اثر تطبيق الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية ، رسالة استكمال دراسة ماجستير ،في التسويق كلية الأعمال ، جامعة عمان العربية سنة 2016 .
- 11 -علي عبد الجليل علي الغزالي ،جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضى المرضى ، دراسة ميدانية على المستشفيات العامة والفعالة في نطاق مدينة بنغازي ، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد ، جامعة بنغازي ليبيا ،2014 .
- 12 -عمر محمد رؤوف ،محمود هياجنة ،اثر جودة الخدمة على رضا العملاء مجموعة الاتصالات الأردنية ،رسالة ماجستير ،قسم إدارة أعمال ،كلية إدارة المال والاعمال جامعة البيت الاردن 2007/2008 .
- 13 - فارس مسلم قطيش القعايدية ،اثر الأداء التسويقي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأردنية ، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة أعمال ،جامعة امدرمان الاسلامية، الاردن ،2008.

- 14 -فهد ابراهيم جورج ،اثر الإدارة اللوجستية على رضا الزبائن ،دراسة حالة شركة سفدك التراسيونال ،الاردن ،رسالة ماجستير إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الاوسط ،2013 .
- 15 -مريم زان ،الجودة في الخدمات الصحية ،دراسة مقارنة بين المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة في الجزائر ،اطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة الموارد البشرية ،كلية العلوم السياسية ،جامعة الجزائر 3،الجزائر ،2017 .
- 16 -مصطفى منذر ندمان ،اثر إدارة علاقات العملاء على ولاء العملاء في شركة الاتصالات العاملة في الاردن ،رسالة ماجستير قسم إدارة أعمال ،جامعة الشرق الأوسط الاردن سنة 2021 .
- 17 -نور الدين بوعنان ،جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء ،دراسة ميدانية في المؤسسات المينائية لسكيكدة ،رسالة ماجستير علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة محمد بوضياف ،المسيلة ،الجزائر ،2007 .
- 18 -وداد بنقرط ، دور إدارة العلاقة مع الزبون في تحسين جودة الخدمات ،دراسة مقارنة ،اطروحة دكتوراه ،قسم علوم التسيير ،تخصص إدارة أعمال ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة ابراهيم سلطان ،سيطوط الجزائر 3،الجزائر 2017/2018.

ثالثا- الملتقيات والمؤتمرات

- 1- برجم حنان،بورنان حياة ،الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكالية التسيير ورهانات التمويل ، مداخلة للمشاركة في الملتقى الوطني الأول حول التسيير الصحي في قالمة ،جامعة 8ماي 2018

رابعا- المجالات

- 1- لمجلة -1بنينة لقمان ،تأثير معايير جودة الخدمات في الزبون ،دراسة ميدانية في الشركة العاملة لاتصالات و بريد نينوي ،مجلة تنمية الرافدين ،العدد 109 المجلد 34،كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة الموصل العراق ، 2017 -2حمزة كوادلك ،جودة الخدمات الصحية بالقطاع الصحي العمومي لولاية البليدة مجلة الاقتصاد والتنمية

البشرية العدد 1 سنة 2021 جامعة المدية الجزائر -3 خديجة العلواني ،اثر تطبيق معايير الجودة في تحسين الخدمات الصحية دورية دراسات اقتصادية ،العدد 29 ،سنة 2018 كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،الجزائر ، -4 عائشة عتيق ،عتيق خديجة ، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية ،دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة ،العدد 143 ،2013، قسم إدارة أعمال جامعة سعيدة الجزائر-5 . علاء فرج حسن رضوان ،دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية ،العدد 4 ،2021 -6 فهيمة بديسي ،زربوش بلال ،جودة الخدمات الصحية الخصائص الابعاد والمؤشرات مجلة الاقتصاد والمجتمع ،العدد 7 ،2011 ،مخبر المغرب الكبير الاقتصاد والمجتمع ،جامعة منتوري قسنطينة-7 . محمد خيثر ، العلاقة بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة ،مجلة الرياضة لأقتصاديات الأعمال العدد 04 السنة 2017 ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجلاني بونعامة ، خميس مليانة الجزائر-8 .يوسف صوار ،واخرون ،اثر جودة الخدمة المتوقعة والجودة المدركة على رضى الزبون بجودة القيمة المدركة كمتغير وسيط في سوق خدمة الهاتف النقال ،دراسة حالة مؤسسة Ooredoo ،مجلة الابداع العدد 01 سنة 2019

II- المراجع باللغة اللاتينية

- 1 -SUSAN TO, NURYARIN, How do Service Quality and Satisfaction enhance Customer Loyalty in London Sia Hopital?, University Muhammadiyah Yo gakarta, beémber 2018.
- 2 - Meinnisa Wiyandori, Klink Mitra Keluarga Samarinda, Meinnisa Wiyandori, the effect of Health Service Quality on BPJS Kesehatan Customer Satisfaction With Employe performance as an Intervening Variable (ease Study on General poly od Mitra Keluarga samairind

Elinie), International Journal of Review Management, Busniess, and Entrepreneurship (RMBE), Decembre 2022.

3 – Tugee Qzansoy Cadirei, and Arif emre Akzam, the impact of Health space on Customer Satisfaction and Loyalty in public and Private Healthcare Institution, Social Science Review 2017.

4 – Nhixuam Ngugen Khoartan, Tuyet Ank Nguyen, Impact of Service Quality on In–patients Satisfaction, Percieved Volue and Customer Loyalty :

A Mixed–Methods Study from, Develinay eounty, University Ho eki Mink Eity, 2021.

III–المواقع الإلكترونية

[Http://www.coist.dz](http://www.coist.dz)

[Http://jses.journals.ekb.eg](http://jses.journals.ekb.eg)

[Http:// search.mamdumah.com /record/506569](http://search.mamdumah.com/record/506569)

[Http://:www.unviv .chlef .dz](http://www.unviv.chlef.dz)

[HTTPS //www.asjp.cereist.dz](https://www.asjp.cereist.dz)



الملاحق



الملحق رقم (01)

إتفاقية التبرص.



جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tébessi - Tébessa

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tébessi - Tébessa

قسم علوم التسيير

تبسة في 01 مارس 2023

إلى السيد: مدير المؤسسة الاستشفائية خالدي عبد العزيز

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة
الأم والطفل - طالب عبد العزيز - تبسة
المرضى ذوي الاحتياجات الخاصة
رقم : 886
بصم :

الموضوع: رسالة تزكية 02 مارس 2023

في إطار مشروع التخرج او البحث العلمي
يشرفني سيدي المدير أن أطلب من سيادتكم السماح للطالب (أ) بترخيص للدخول الى المؤسسة (المخبر) وذلك قصد دعم المعارف.

طالب 1 : شلاي احمد
طالب 2 : حمري طه تقي الدين

المستوى: السنة الثانية ماستر
التخصص: ادره اعمال
الفترة: المسموح بها في المخبر



مدير المؤسسة
بوفور عبد المراتي

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

رئيس القسم
رئيس قسم علوم التسيير
قسم التبرص
التجارية وعلوم التسيير
صالح محرز

مسؤول التخصص
UNIVERSITÉ ENFANT ET
Tébessa
LABORATOIRE

الملحق رقم (02)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة-

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

سنة ثانية ماستر

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إستبانة لإعداد مذكرة تخرج

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تحية طيبة وبعد

لغرض إعداد دراسة علمية حول أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء بهدف نيل شهادة ماستر في إدارة الأعمال تحت عنوان: " اثر جودة الخدمة الصحية على رضا العميل" دراسة حالة المستشفى في المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز - تبسة-.

نأمل منكم لتكريم بالإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوعية، علما بان البيانات التي سيتم تعميمها سوف تستخدم فقط لأغراض البحث العلمية.

ولكم جزيل الشكر

- تحت اشراف :

- إعداد الطالبين:

- الحمزة عبد الحليم

- شلالى أحمد

- حمري طه تقي الدين

السنة الجامعية: 2023/2022

البيانات الشخصية:

السن:

أقل من 20 سنة

من 21 سنة إلى 40 سنة

من 41 سنة إلى 60 سنة

عدد المرات التي تم الدخول إلى المستشفى

مرة واحدة

مرتان

ثلاث مرات أو أكثر

المحور الأول: أبعاد جودة الخدمة الصحية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	العبارة:
----------------	-----------	-------	------------	-------	----------

• الإعتماضية:

					1- يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة.
					2- تحرص المستشفى على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من اول زيارة.
					3- تستجيب المستشفى لشكاوي المرضى بسرعة.

• الأمان:

					4- يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع طاقم المستشفى.
--	--	--	--	--	--

					5- يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثوقة عن المرضى.
					6- يمتاز المستشفى بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع.

• الملوسية:

					7- يتمتع المستشفى بموقع ملائم يسهل الوصول إليه.
					8- يحرص طاقم المستشفى على درجات عالية من النظافة وحسن المظهر.
					9- توفر غرف المستشفى على كل مستلزمات الراحة

• التعاطف:

					10- يتولى طاقم المستشفى إهتماما ورعاية بالمرضى
					11- يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة والصدقة في التعامل مع المريض.
					12- يبين العاملون في المستشفى للمرضى المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة مفهومة.

• الإستجابة:

					13- يقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة
					14- يقوم طاقم المستشفى بتقديم العلاج في الوقت المناسب.
					15- يحرص العاملون على تلبية طلبات المرضى ويتعاونون معهم.

المحور الثاني: رضا العميل

العبارة:		موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1-	تشعر بالرضا العام تجاه خدمات الرعاية الصحية التي تتلقاها في المستشفى.					
2-	تشعر بالإرتياح عند التعامل مع طاقم العمل.					
3-	تشعر بأن الرعاية الصحية التي تلقيتها في المستشفى تتماشى مع توقعاتي واحتياجاتي.					
4-	اتواصل مع الطبيب والممرض بسهولة تامة.					

					5- تتصح أقاربك بزيارة المستشفى لتلقيهم العلاج.
					6- يهتم المستشفى بدفتر الإقتراحات بشكل جيد.
					7- ادافع عن المستشفى عند سماعي بشيء يضر بسمعتها.
					8- لديك ثقة في الأطباء والأخصائيين بالمستشفى.
					9- سوف تكرر زيارتك للمستشفى في حالة إحتياجك لها مرة أخرى.

الملحق رقم (03)

ملحقات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22.0).

معامل الفا كرونباخ

		N	%
Observations	Valide	100	100,0
	Exclue ^a	0	0,0
	Total	100	100,0

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,947	34

جداول التكرارات والنسب المئوية

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 20 سنة	32	32,0	32,0	32,0
	من 21 الى 40 سنة	62	62,0	62,0	94,0
	من 41 الى 60 سنة	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

عدد مرات الولادة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	مرة واحدة	50	50,0	50,0	50,0
	مرتان	27	27,0	27,0	77,0
	ثلاث مرات أو أكثر	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	3	3,0	3,0	8,0
	محايد	3	3,0	3,0	11,0
	موافق	70	70,0	70,0	81,0
	موافق بشدة	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

يحرص المستشفى على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة ومن اول زيارة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,0	3,0	3,0
	غير موافق	2	2,0	2,0	5,0
	محايد	8	8,0	8,0	13,0
	موافق	67	67,0	67,0	80,0
	موافق بشدة	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

تستجيب المستشفى لشكاوي المرضى بسرعة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	14	14,0	14,0	14,0
	غير موافق	2	2,0	2,0	16,0
	محايد	4	4,0	4,0	20,0
	موافق	60	60,0	60,0	80,0
	موافق بشدة	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع طاقم المستشفى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,0	1,0	1,0
	غير موافق	10	10,0	10,0	11,0

محايد	2	2,0	2,0	13,0
موافق	66	66,0	66,0	79,0
موافق بشدة	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثوقة عن المرضى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,0	2,0
	غير موافق	4	4,0	6,0
	محايد	8	8,0	14,0
	موافق	70	70,0	84,0
	موافق بشدة	16	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

يتمتع المستشفى بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,0	2,0
	غير موافق	2	2,0	4,0
	محايد	11	11,0	15,0
	موافق	69	69,0	84,0
	موافق بشدة	16	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

يتمتع المستشفى بموقع ملائم يسهل الوصول إليه

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	6	6,0	6,0
	غير موافق	3	3,0	9,0
	موافق	58	58,0	67,0
	موافق بشدة	33	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

يحرص طاقم المستشفى على درجات عالية من المظافة وحسن المظهر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,0	3,0
	غير موافق	7	7,0	10,0
	محايد	7	7,0	17,0
	موافق	53	53,0	70,0
	موافق بشدة	30	30,0	100,0

Total	100	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

توفر غرف المستشفى على كل مستلزمات الراحة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,0	1,0	1,0
	غير موافق	2	2,0	2,0	3,0
	محايد	1	1,0	1,0	4,0
	موافق	81	81,0	81,0	85,0
	موافق بشدة	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

يتولى طاقم المستشفى إهتماما ورعاية المريض

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	10	10,0	10,0	12,0
	محايد	4	4,0	4,0	16,0
	موافق	55	55,0	55,0	71,0
	موافق بشدة	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة والصدافة في التعامل مع المريض

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	7	7,0	7,0	7,0
	غير موافق	5	5,0	5,0	12,0
	محايد	7	7,0	7,0	19,0
	موافق	69	69,0	69,0	88,0
	موافق بشدة	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

يبين العاملون في المستشفى للمرضى المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة مفهومة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	7	7,0	7,0	11,0
	محايد	2	2,0	2,0	13,0
	موافق	58	58,0	58,0	71,0
	موافق بشدة	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

يقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	8	8,0	8,0	8,0
	غير موافق	1	1,0	1,0	9,0
	محايد	16	16,0	16,0	25,0
	موافق	63	63,0	63,0	88,0
	موافق بشدة	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

يقوم طاقم المستشفى بتقديم العلاج في الوقت المناسب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,0	1,0	1,0
	غير موافق	14	14,0	14,0	15,0
	محايد	12	12,0	12,0	27,0
	موافق	54	54,0	54,0	81,0
	موافق بشدة	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

يحرص العاملون على تلبية طلبات المرضى ويتعاونون معهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,0	3,0	3,0
	غير موافق	11	11,0	11,0	14,0
	محايد	4	4,0	4,0	18,0
	موافق	61	61,0	61,0	79,0
	موافق بشدة	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

تشعر بالرضا العام تجاه خدمات الرعاية الصحية التي تتلقاها في المستشفى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,0	3,0	3,0
	غير موافق	9	9,0	9,0	12,0
	محايد	13	13,0	13,0	25,0
	موافق	52	52,0	52,0	77,0
	موافق بشدة	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

تشعر بالإرتياح عند التعامل مع طاقم العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,0	3,0	3,0
	غير موافق	8	8,0	8,0	11,0
	محايد	7	7,0	7,0	18,0
	موافق	55	55,0	55,0	73,0
	موافق بشدة	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

تشعر بأن الرعاية الصحية التي تتلقاها في المستشفى تتماشى مع توقعاتي واحتياجاتي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,0	3,0	3,0
	غير موافق	7	7,0	7,0	10,0
	محايد	8	8,0	8,0	18,0
	موافق	51	51,0	51,0	69,0
	موافق بشدة	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

أتواصل مع الطبيب والممرض بسهولة تامة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,0	3,0	3,0
	غير موافق	8	8,0	8,0	11,0
	محايد	7	7,0	7,0	18,0
	موافق	51	51,0	51,0	69,0
	موافق بشدة	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

تتصح أقاربك بزيارة المستشفى لتلقيهم العلاج

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	10	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	13	13,0	13,0	23,0
	محايد	10	10,0	10,0	33,0
	موافق	65	65,0	65,0	98,0
	موافق بشدة	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

يهتم المستشفى بدفتر الإقتراحات بشكل جيد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,0	1,0	1,0
	غير موافق	7	7,0	7,0	8,0
	محايد	18	18,0	18,0	26,0
	موافق	51	51,0	51,0	77,0
	موافق بشدة	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

أدافع عن المستشفى عند سماعي بشيء يضر بسمعتها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	2	2,0	2,0	7,0
	محايد	5	5,0	5,0	12,0
	موافق	65	65,0	65,0	77,0
	موافق بشدة	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

لديك ثقة في الأطباء والأخصائيين بالمستشفى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	11	11,0	11,0	16,0
	محايد	12	12,0	12,0	28,0
	موافق	38	38,0	38,0	66,0
	موافق بشدة	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

سوف تكرر زيارتك للمستشفى في حالة إحتياجك لها مرة أخرى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	15	15,0	15,0	15,0
	غير موافق	1	1,0	1,0	16,0
	محايد	8	8,0	8,0	24,0
	موافق	53	53,0	53,0	77,0
	موافق بشدة	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

جداول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

	N	Moyenne	Ecart type
أشعر بالرضا عند شراء خدمات موبيليس.	100	3,95	,892
رضائي عن موبيليس تجعلني أكرر عملية الشراء.	100	3,99	,798
العلاقات الجيدة بين عاملين وإدارة موبيليس تساهم في تقديم خدمة أفضل للزبون.	100	3,70	1,227
تقدم موبيليس مجموعة متنوعة واسعة من الخدمات التي تلبي حاجاتي.	100	3,96	,852
أشعر بالفخر والاعتزاز كوني من زبائن موبيليس.	100	3,94	,763
أعتبر موبيليس خيارا دائما.	100	3,95	,730
لن اتحول لاي مؤسسة منافسة اذا واجهت مشكلة في التعامل مع موبيليس.	100	4,09	,996
أشجع اصدقائي على التعامل مع موبيليس.	100	4,00	,964
كثيرا ما أقول اشياء ايجابية عن موبيليس لأشخاص اخرين.	100	4,07	,573
أنوي أن أتعامل بشكل مكثف مع موبيليس.	100	3,99	,959
ثمن منتجات موبيليس مقبول (الأرباح والفوائد المضافة).	100	3,74	,981
يتوفر الوضوح في احتساب المبالغ المضافة.	100	4,01	,980
التعامل مع موبيليس يساعدي في إيجاد عروض جيدة وبالتالي توفير المال .	100	3,70	,980
التعامل مع موبيليس يوفر لي الدعم المالي المقبول.	100	3,76	,955
يوجد لدى موبيليس أجهزة ومعدات حديثة.	100	3,86	,975
المظهر العام لموبيليس يتلاءم مع طبيعة الخدمة المقدمة وجذاب.	100	3,83	,985
التصميم والتنظيم الداخلي لموبيليس مرتب ومريح.	100	3,95	,968
مظهر الموظفين في موبيليس لائق وأنيق.	100	4,00	,974
يؤدي موظفوا موبيليس الخدمة في الموعد المحدد.	100	3,99	,990
يمكن الاعتماد على موظفي موبيليس بانجاز الخدمة بالدقة المطلوبة.	100	3,36	1,069
تلتزم موبيليس بأداء الخدمات في الأوقات التي يعد فيها.	100	3,88	,879

تتعاطف موبيليس معي عندما تواجهني مشكلة ما، ويولي اهتماما كبيرا لحلها.	100	3,99	,904
يستجيب الموظفون في موبيليس لاحتياجات الزبائن بشكل فوري.	100	3,85	1,158
لدى موظفي موبيليس الاستعداد الدائم لمساعدة الزبائن.	100	3,68	1,270
يقوم موظفي موبيليس بإبلاغ الزبائن عن الوقت الذي يستغرقه لانجاز الخدمة.	100	3,97	,915
الموظفون في موبيليس يلبون طلبات الزبائن فوراً مهما كانت درجة انشغالهم.	100	3,91	1,223
يعتبر الموظفون في موبيليس خدمة الزبائن من أهم أولوياتهم.	100	4,04	,852
يتفهم الموظفون في موبيليس احتياجات الزبائن ويسعون إلى تحقيقها.	100	3,87	,950
تولي موبيليس رعاية خاصة لكل زبون.	100	3,55	,936
ساعات عمل موبيليس ملائمة لجميع الزبائن.	100	3,78	,883
اشعر بالأمان عند تعاملي مع موبيليس.	100	3,88	,956
يمكن الوثوق بالموظفين في موبيليس.	100	4,25	,989
يتحلى الموظفون في موبيليس بالسلوك المهذب والمجاملة عند تعاملهم مع الزبائن.	100	3,64	1,185
يتمتع موظفي موبيليس بالمعرفة التامة للإجابة عن أسئلة واستفسارات الزبائن.	100	3,89	,984
N valide (liste)	100		

Statistiques descriptives	N	Moyenne	Ecart type
الرضا	100	3,91	,545
N valide (liste)	100	3,91	0.529

	N	Moyenne	Ecart type
الموسمية	100	3,91	,625
الاعتمادية	100	3,81	,622
الاستجابة	100	3,85	,921
التعاطف	100	3,81	,705
الامان	100	3,92	,756
N valide (liste)	100	3,86	,556

معامل الارتباط بيرسون

	الإعتمادية	الرضا
الإعتمادية	Corrélation de Pearson	1
		,801**

	Sig. (bilatérale)		,000
	N	100	100
الرضا	Corrélacion de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	100	100

		الأمان	الرضا
الأمان	Corrélacion de Pearson	1	,733**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	100	100
الرضا	Corrélacion de Pearson	,733**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	100	100

		الملموسية	الرضا
الملموسية	Corrélacion de Pearson	1	,767**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	100	100
الرضا	Corrélacion de Pearson	,767**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	100	100

		التعاطف	الرضا
التعاطف	Corrélacion de Pearson	1	,741**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	100	100
الرضا	Corrélacion de Pearson	,741**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	100	100

		الإستجابية	الرضا
الإستجابية	Corrélacion de Pearson	1	,798**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	100	100
الرضا	Corrélacion de Pearson	,798**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	100	100

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
--------	---	--------	---------------	---------------------------------

1	,801 ^a	,642	,638	,334
---	-------------------	------	------	------

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,801 ^a	,642	,638	,334

a. Prédicteurs : (Constante),

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,733 ^a	,538	,533	,380

a. Prédicteurs : (Constante),

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,767 ^a	,588	,584	,358

a. Prédicteurs : (Constante),

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,901 ^a	,811	,805	,245

a. Prédicteurs : (Constante),