# تقييم رضا مستخدمي الخدمات الصحية عن نوعية الخدمة في المستشفيات الحكومية السعودية: دراسة تطبيقية

**نادية حمدان صقر العتيبي**
**باحث ماجستير إدارة المستشفيات – معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة – جامعة حلوان**

**إشراف**
**أ.د/ إيمان سالمان طايع**
**أستاذ دكتور إدارة التمريض - رئيس قسم إدارة التمريض -كلية التمريض- جامعة حلوان**

**د/ سارة السيد السيد**
**مدرس بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة وإدارة الأعمال- جامعة حلوان**

**الملخص:**

هدفت الدراسة الحالية إلى تقييم رضا مستخدمي الخدمات الصحية عن نوعية الخدمة في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة. ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، كما استخدمت استمارة الاستبانة كأداة رئيسية في عملية جمع البيانات من عينة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (٤٠٠) مريض في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة، وعقب جمع البيانات من عينة الدراسة تم استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) في عملية تحليل البيانات. ومن خلال تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي: كشفت نتائج الدراسة عن أن رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة يعتبر جيدًا عمومًا بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٤) وبوزن نسبي (٧٦.٧%). توصلت الدراسة إلى أن نوعية الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في مستشفيات مكة المكرمة، جاء تقييمها بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٤) ووزن نسبي (٧٦.٨%). أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين رضا المرضى ونوعية الخدمات المقدمة في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة. استنادًا إلى النتائج التي تم تحليلها ومناقشتها،

يمكن تقديم مجموعة من التوصيات الآتية: تعزيز شفافية المعلومات والإجراءات الإدارية. تحسين البنية التحتية والتجهيزات المادية بشكل مستمر لضمان بقائها في مستويات تلبي توقعات واحتياجات المرضى. تقديم تدريب مستمر للموظفين لرفع كفاءتهم في التعامل مع المرضى بشكل أكثر فعالية وتعاطف.

**الكلمات المفتاحية**: رضا المريض، جودة الخدمات الصحية، مستشفيات مكة المكرمة.

## Abstract:

The current study aimed to evaluate health service users' satisfaction with the quality of service in government hospitals in Makkah Al-Mukarramah. To achieve the aim of the study, a descriptive survey method was used, and a questionnaire form was used as a main tool in the process of collecting data from the study sample. The study sample consisted of (400) patients in government hospitals in Makkah Al-Mukarramah, and after collecting data from the study sample, the statistical package (SPSS) were used in the data analysis process. Through data analysis, the study reached a set of results, the most important of which are the following: The results of the study revealed that patient satisfaction in government hospitals in Makkah Al-Mukarramah is generally considered good, with a mean of (3.84) and a relative weight of (76.7%). The study found that the quality of health services provided to patients in Makkah hospitals was rated at a high level with an arithmetic mean of (3.84) and a relative weight of (76.8%). The results of the study showed that there is a strong direct relationship between patient satisfaction and the

quality of services provided in government hospitals in Makkah Al-Mukarramah. Based on the results analyzed and discussed, the following set of recommendations and proposals can be presented: Enhancing the transparency of information and administrative procedures. Continuously improving the infrastructure and physical equipment to ensure that they remain at levels that meet patients' expectations and needs. Providing continuous training to employees to raise their efficiency and improve their ability to deal with patients more effectively and compassionately.

**Keywords**: Patient Satisfaction, Quality of Health Services, Hospitals in Makkah Al-Mukarramah.

**المقدمة:**

لقد أصبح رأي المريض أكثر أهمية في تحسين نظام الرعاية الصحية، كما تعد ملاحظات المرضى وتصوراتهم من المتطلبات المهمة للعديد من برامج الاعتماد والتقييم لخدمات المستشفيات، ولذا تتحول مؤسسات الرعاية الصحية نحو استراتيجية موجهة نحو السوق وطورت برامج فعالة لتحسين الجودة من خلال اعتماد رضا المرضى ليكون معيار الأداء التنظيمي. ولطالما اعتبر رضا المرضى عنصرًا أساسيًا في الرعاية التي تركز على الأشخاص، وعاملًا مهمًا لجودة الرعاية الصحية (Almomani et al, 2020)

ويعد الرضا هو مفهوم نفسي يتم تعريفه بطرق مختلفة، ويعتبر في بعض الأحيان حكماً للأفراد على أي شيء أو حدث، حيث أن هناك تجربة مرتبطة به في الزم. ووفقًا لبعض النظريات، يعد الرضا مسعى معرفياً، بينما تعتبره نظريات أخرى بمثابة ارتباط عاطفي بين الأفراد، ولذا تلعب توقعات المرضى من مقدمي الرعاية الصحية والنظام الصحي بشكل عام دورًا أساسيًا في مفهوم رضا المرضى ( Kalaja & Krasniqi, 2022)

ويعبر رضا المستفيدين في المجال الصحي عن مستوى إحساس وشعور المريض بالراحة والقبول عن مجمل الخدمات التي يتلقاها منذ إقامته في المؤسسة الصحية وحتى خروجه منها، وتشمل هذه الخدمات الاستقبال، الخدمات الطبية، والخدمات التمريضية، وما نحو ذلك، فالرضا يعبر عن توافق مخرجات الخدمة مع توقعات المريض (Mabini Jr et al, 2024).

وتعد جودة خدمات الرعاية الصحية من أهم الأشياء في حياة الإنسان، حيث تساعد أفضل خدمات الرعاية الصحية في الحفاظ على رأس المال البشري الصحي واستدامته والذي يلعب دورًا كبيرًا في تنمية البلاد، حيث أن جودة الرعاية الصحية تعني تقديم خدمات الرعاية الصحية المناسبة للحصول على النتائج الصحيحة (Salaria & Shakel, 2019).

كما أن رضا المرضى عن جودة الخدمات المقدمة لهم في القطاع الصحي يشير إلى تلك المعادلة التي من خلالها يقيم المريض مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة له من قبل المستشفى المعني بتقديم الخدمة الصحية، ويتم ذلك من خلال المقارنة الفعلية والمطابقة لما هو متوقع في فكر المريض، وبين ما هو مقدم بشكل فعلي من الخدمات الصحية، والتي يجب أن تتصف بالجودة، وأن تكون متطورة ومبتكرة لتحقق رضاه (الشيخ، ٢٠١٨م).

وبالتالي يعد رضا المرضى عن جودة الخدمة الصحية التي يتلقونها أمر مهم للغاية، مما يعكس جودة المنشأة الصحية، ومن ثم اقتراح حلول لتحسين جودة المستشفى وما تقدمه من خدمات صحية في حال تقييم هذه الخدمات بالضعف أو كانت رديئة، وبخاصة أن توفير خدمات الرعاية الصحية لإرضاء المرضى يعد عاملاً رئيسياً يؤثر على وجود المرافق الصحية وتطويرها.

ولذا تأتي الدراسة بهدف تقييم رضا مستخدمي الخدمات الصحية عن نوعية الخدمة في المستشفيات الحكومية السعودية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية في مستشفيات مكة المكرمة.

**مشكلة الدراسة:**

مع ظهور المنافسة المتزايدة في بيئة الأعمال، تتزايد أيضًا توقعات العملاء ومتطلباتهم، مما يؤدي إلى وضع تجد فيه معظم المؤسسات صعوبة بالغة في الاحتفاظ بعملائها، ولذلك تعتبر جودة الخدمة عاملاً حاسماً يمكن استخدامه لتمييز وتحسين أداء المؤسسة في عصر المنافسة الشديدة.

ولقد تبين أن جودة الرعاية الصحية المقدمة يمكن حسابها بناءً على رضا المرضى، حيث يعتبر رضا المرضى أحد أهم أبعاد جودة الخدمة ومؤشر النجاح الرئيسي في مجال الرعاية الصحية.

وجودة الخدمات الصحية تعد قضية رئيسية تحتم على المنظمات الصحية التعامل معها، وهذا ينطبق على المستوى الدولي والمحلي، حيث أن الكثير من العوامل الداخلية والخارجية تواجه هذه المنظمات وتفرض نفسها عليها لتجد أن عليها تقديم خدمة صحية ملائمة لتوقع المريض وتلبي حاجته، إضافة إلى معرفة المعايير التي من خلالها يحكم المريض على جودة الخدمة المقدمة له.

وفي السابق، كانت المستشفيات تقوم بتقييم خدمات الرعاية الصحية المقدمة للمرضى بناءً على آراء الطاقم الطبي والإداري والفني، ولكن في الوقت الحاضر تم تحويل وجهة النظر هذه لتصبح مبنية على آراء المرضى المستفيدين من الخدمات، ونتيجةً لذلك يصبح تركيز المستشفيات أكثر على الجوانب المتعلقة بالمرضى لتحسين رضاهم في المقام الأول وقبل أي شيء آخر، وبالتالي يمكن اعتبار رضا المرضى علامة رئيسية لجودة الرعاية الصحية، ويحتاج هذا العامل المقبول دوليًا إلى الدراسة بشكل متكرر من أجل حسن سير العمل في مؤسسات الرعاية الصحية.

وعلى مستوى المملكة العربية السعودية، وبتحديد في مكة المكرمة، يقع على عاتق المستشفيات الحكومية أعباء كبيرة في تقديم الخدمات الصحية ذات الجودة المرتفعة، وبخاصة أن المستشفيات الحكومية في مكة تعمل على تقديم الخدمات الصحية لفئات عديدة منها زوار بيت الله الحرام، والسياح، بالإضافة إلى المواطنين والمقيمين داخل مكة المكرمة، ولذا تسعى الدراسة الحالية نحو تقديم دراسة تسهم في

تقييم مدى رضا المرضى عن مستوى جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

**وفي ضوء ما سبق؛ يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:**

**ما مدى رضا مستخدمي الخدمات الصحية عن الجودة النوعية للخدمات في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة؟**

**أسئلة الدراسة:**

١. ما مدى رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة عن (التجهيزات المادية والبنية التحتية، الرعاية السريرية، شفافية المعلومات والإجراءات الإدارية، إمكانية الوصول، وموثوقية سمعة المستشفى)؟

٢. ما درجة توافر أبعاد الجودة النوعية للخدمات والمتمثلة في (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة؟

٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا المرضى ونوعية الخدمات المقدمة في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة؟

**أهداف الدراسة:**

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في تقييم رضا مستخدمي الخدمات الصحية عن نوعية الخدمة في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة. ومن هذا الهدف الرئيسي تتفرع الأهداف الفرعية الآتية:

١. تقييم مدى رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة عن (التجهيزات المادية والبنية التحتية، الرعاية السريرية، شفافية المعلومات والإجراءات الإدارية، إمكانية الوصول، وموثوقية سمعة المستشفى) في المستشفيات محل الدراسة.

٢. الكشف عن مستوى الجودة النوعية للخدمات من خلال أبعاد (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

٣. قياس مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا المرضى والجودة النوعية للخدمات المقدمة في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

## أهمية الدراسة:

**تبرز أهمية الدراسة الحالية من خلال النقاط التالية:**

١. المساهمة في إظهار هذا الموضوع إلى حيز البحث العلمي نظرا لأهميته في مجال الإدارة ومجال الصحة على حد السواء.

٢. يؤمل أن تساعد الدراسة المستشفيات الحكومية في تحسين الجودة النوعية للخدمات التي تقدمها، ومن ثم زيادة رضا المرضى عن الخدمات الصحية التي يتلقونها في هذه المستشفيات.

٣. تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية قطاع الصحة والذي يمكن اعتباره أحد أهم القطاعات الخدمية والحيوية التي توليها الدولة اهتمامًا ورعاية كبيرة.

٤. تعتبر هذه الدراسة من القلائل التي تبحث في الجودة النوعية للخدمات وارتباطها برضا المرضى في مكة.

٥. يؤمل أن تسهم الدراسة في إثراء المكتبة العلمية وفتح المجال أمام دراسة الموضوع من جوانب مختلفة من خلال ما يتم التوصل إليه من نتائج وتوصيات ذات صلة بموضوع الدراسة.

## فرضيات الدراسة:

**الفرضية الرئيسية**: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر محددات رضا المرضى والجودة النوعية للخدمات المقدمة في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

**وينبثق من هذه الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية الآتية:**

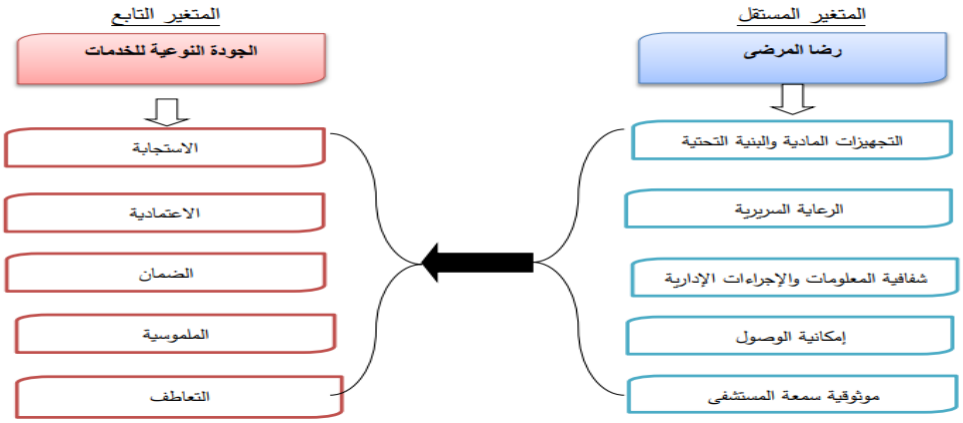
١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر التجهيزات المادية والبنية التحتية والجودة النوعية للخدمات بمختلف أبعاد الجودة المتمثلة في (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر الرعاية السريرية والجودة النوعية للخدمات بمختلف أبعاد الجودة المتمثلة في (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شفافية المعلومات والإجراءات الإدارية والجودة النوعية للخدمات بمختلف أبعاد الجودة المتمثلة في (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.
٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إمكانية الوصول والجودة النوعية للخدمات بمختلف أبعاد الجودة المتمثلة في (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.
٥. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين موثوقية سمعة المستشفى والجودة النوعية للخدمات بمختلف أبعاد الجودة المتمثلة في (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

**الفرضية الرئيسية الثانية**: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات المرضى عينة الدراسة حول علاقة رضاهم والجودة النوعية للخدمات في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة بما يعزى للخصائص الديموغرافية للعينة (النوع، المرحلة العمرية، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الحالة المهنية، مكان السكن، عدد مرات التردد على المستشفى).

## نموذج الدراسة:




**شكل رقم (١): نموذج الدراسة**

**حدود الدراسة:**

١. الحدود الموضوعية: تقييم مدى رضا المرضى عن الجودة النوعية للخدمات المقدمة.
٢. الحدود المكانية: المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.
٣. الحدود البشرية: عينة من المرضى المستفيدين في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.
٤. الحدود الزمنية: العام الجامعي (١٤٤٦هـ/ ٢٠٢٤م).

**الدراسات السابقة:**

**(أ) الدراسات العربية:**

**دراسة (الشيخ، ٢٠١٨م)**. سعت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الابتكار في تحقيق رضا المستفيدين بالتطبيق على مستشفى آزادي- أربيل. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من المستفيدين في مستشفى آزادي في أربيل. وأظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين الابتكار في تقديم الخدمات الصحية ومستوى رضا المستفيدين، حيث يساعد الابتكار في تحسين رضا المستفيدين ويعزز من توافق الخدمات الصحية مع توقعات المرضى.

**دراسة (الجمال، ٢٠١٩م)**. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على محددات جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا العملاء في مؤسسة حمد الطبية بدولة قطر. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ومنهج المسح الاجتماعي، وباستخدام الاستبانة جمعت البيانات، وتكونت العينة من (٢٠٠) مستفيد، وعدد (١٧) أخصائي اجتماعي. وأظهرت النتائج وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا المرضى ودرجة تطبيق مؤسسة حمد الطبية لمحددات جودة الخدمة الصحية (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف).

**دراسة (الشهري، ٢٠٢١م)**. هدفت هذه الدراسة إلى تقييم درجة رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (٢٠٠) مراجع. أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى ضعيف من رضا المراجعين حول جودة

الخدمات الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض، حيث تبين وجود قصور في توافر الأدوية، وقصور في الخدمات الإلكترونية والإنشائية المناسبة، وقلة في تطوير وتدريب العاملين وبخاصة في الاستقبال.

**دراسة (الشيخ وآل صفحان، ٢٠٢٣م)**. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، كما تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (٢٢٠) مفردة. وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لالتزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الإنساني) للمسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفى.

**دراسة (مشطر ومخانية، ٢٠٢٣م)**. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة الصحية في زيادة رضا المريض، وذلك من خلال دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقبي. وتم استخدام المنهج الوصفي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (٣١) مفردة اختيرت بطريقة العينة العشوائية وبينت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية بين أبعاد جودة الخدمات الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) ورضا المرضى في المؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقبي.

**دراسة (يحياوي وليتيم، ٢٠٢٣م)**. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آليات واستراتيجيات إدارة توقعات المرضى التي تسهم في تحسين مستوى الرضا على وقت الانتظار في قسم الاستعجالات الطبية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، وطبقت الدراسة في قسم الاستعجالات الطبية في الجزائر. وبينت نتائج الدراسة أن إدارة توقعات وقت الانتظار يسهم في تقليل مدة الانتظار المدركة، كما بينت أن إدارة توقعات وقت الانتظار من شأنها أن تسهم في تحسين القيمة المتوقعة للخدمة، والرفع من مستوى الرضا لدى المرضى حول جودة خدمات الرعاية الصحية.

**(ب) الدراسات الأجنبية:**

**دراسة (Fatima et al, 2018)**. سعت هذه الدراسة إلى شرح آراء المرضى تجاه مقدمي خدمات الرعاية الصحية الخاصة، بالإضافة إلى تقييم الدور الوسيط لرضا المرضى بين جودة خدمات الرعاية الصحية في المستشفى وولاء المرضى، وباستخدام المنهج الوصفي المسحي أجريت الدراسة، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من العينة، وطبقت على عينة بلغت (٦١١) مريض في العاصمة إسلام أباد في باكستان. وأظهرت النتائج أن مقدمي خدمات الرعاية الصحية الخاصة يحاولون تقديم خدمات رعاية صحية محسنة لعملائهم. وأكدت النتائج أن تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية يؤدي إلى بناء الرضا والولاء بين المرضى.

**دراسة (Georgiadou & Maditinos, 2019)**. سعت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى كافالا العام اليوناني من خلال رضا المرضى، وتم استخدام طريقة دراسة الحالة لإعداد الدراسة، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من المرضى في مستشفى كافالا العام اليوناني. وأظهرت نتائج الدراسة وجود (٥) أبعاد للجودة لها تأثير كبير على الجودة الشاملة للخدمة، ومقياس رضا المرضى في المستشفى، وتقع هذه الأبعاد على نطاق هرمي متسلسل، وهي: الرعاية السريرية، والمسؤولية الاجتماعية، وجودة الموظفين، والبنية التحتية، وموثوقية المستشفى.

**دراسة (Almomani et al, 2020)**. هدفت الدراسة إلى قياس رضا المرضى عن جودة الخدمة الصحية في المستشفيات العامة، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي والاستبانة تم إجراء الدراسة، وتم تطبيق الدراسة على المستشفيات العامة في الأردن، وتكونت العينة من (٣٥٤) طبيب. وأظهرت النتائج أن لجودة الخدمة الصحية تأثير إيجابي على رضا المرضى، حيث فسرت جودة الخدمة الصحية ٦٥.٧% من التباين في رضا المرضى، وهو ما يوضح أيضا مدى قدرة جودة الخدمة الصحية على إحداث تغيير في مستوى رضا المرضى في المستشفيات العامة.

**دراسة (Kalaja & Krasniqi, 2022)**. كان الهدف من هذه الدراسة هو تقييم العناصر الأساسية لجودة الخدمة وعلاقتها برضا المرضى عن تلقي الرعاية

الصحية في مؤسسات الصحة العامة في ألبانيا، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمقابلة تم إجراء الدراسة، وتكونت العينة من (٨٠٠) مريض في مؤسسات الصحة العامة في ألبانيا. وأظهرت النتائج أن رضا المرضى بشكل عام يتأثر في المستشفيات العامة بجميع أبعاد جودة الخدمة، وهي (الاستجابة والموثوقية والضمان والأشياء الملموسة وتعاطف الموظفين، كما أكدت النتائج على إن منظور المرضى مهم للغاية في تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية وينبغي أن يؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديري الرعاية الصحية وواضعي السياسات في ألبانيا.

**دراسة (K et al, 2023).** هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أبعاد جودة خدمة الرعاية الصحية المدركة للمريض وتأثيرها على رضا المرضى ونتائج الرعاية، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي في إعداد الدراسة، وقد تم جمع ما مجموعه ١١٦٩ استجابة من مرضى ١٠ مستشفيات في الهند باستخدام استبيان منظم تم التحقق من صحته مسبقًا. وبينت نتائج الدراسة أنه تم تحديد ٥ أبعاد أساسية لتقييم جودة خدمات الرعاية الصحية، وقد تمثلت هذه الأبعاد الخمسة في: جودة الخدمات السريرية والتشخيصية، والخدمات الإدارية، والخدمات الداعمة، والتنسيق بين المتخصصين في الرعاية الصحية، وتكامل المرضى في قرارات الرعاية الصحية. كما كشفت نتائج الدراسة أيضًا عن تأثير رضا المرضى على العلاقة بين جودة خدمة الرعاية الصحية ونتائج الرعاية الصحية.

**دراسة (Thach Phuong et al, 2023).** هدفت هذه الدراسة إلى تقييم رضا المرضى في المرافق الصحية في فيتنام، وتم استخدام منهجية المسح المقطعي، وأجريت دراسة على ١٠٨ مرضى في ثلاثة مستشفيات في هانوي، فيتنام، وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن الرضا عن الخدمة الصحية من وجهة نظر عينة الدراسة كان منخفضًا إلى حد ما، وخاصةً فيما يتعلق بالشفافية في المعلومات والإجراءات. كما كشفت نتائج الدراسة عن أن تحسين جودة الإجراءات الإدارية وتطبيق تكنولوجيا المعلومات من القضايا ذات الأولوية في تحسين جودة المستشفيات وضمان المساواة في تقديم الرعاية الصحية بين مجموعات المرضى المختلفة.

**(ج) التعقيب على الدراسات السابقة:**

فيما سبق تم تسليط الضوء على عددًا من الأدبيات البحثية السابقة العربية والأجنبية التي ناقشت موضوع رضا المرضى عن مستوى جودة الخدمات الطبية المقدمة.

ومن خلال ما سبق؛ توصلت الدراسة إلى أن غالبية الدراسات البحثية اتفقت في نتائجها، وذلك فيما يتعلق بأثر جودة الخدمة الصحية في تحسين رضا المرضى، حيث بينت النتائج أن جودة الخدمات الطبية المقدمة بمختلف أبعادها (الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الضمان، الاستجابة) لها دوراً حاسمًا في تحسين رضا المرضى في المستشفيات.

**(د) الفجوة البحثية:**

إن جودة خدمات الرعاية الصحية ورضا المرضى في المستشفيات في مكة المكرمة لم تحظى أبدًا بالاهتمام اللازم. وبخاصة معايير رضا المرضى، حيث لم يتم التطرق بشكل كبير إلى مثل المعايير التي تتطرق لها الدراسة الحالية في دراسة وبحث رضا المرضى المستفيدين داخل المستشفيات الحكومية، ولقد تمثلت جوانب دراسة رضا المستفيدين بشكل عشوائي غير واضح من دون وجود معايير واضحة يتم دراسة رضا المستفيد من خلالها، ولذا تأتي الدراسة الحالية، والتي من خلالها تستهدف الدراسة سد الفجوة ومعالجة جوانب القصور المتعلقة بعدم دراسة معايير رضا المرضى حول نوعية الخدمات الصحية بشكل كافي.

## منهجية وإجراءات الدراسة:

**(١) منهج الدراسة:**

في إطار طبيعة المشكلة البحثية والأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها، فقد تم التوصل إلى أن **المنهج الوصفي المسحي** يعد المنهج البحثي الأنسب لإعداد الدراسة.

ولقد عرف هذا المنهج البحثي بأنه طريقة منظمة تهدف إلى تقديم وصف للظاهرة محل الدراسة، من خلال العمل على تصويرها كمياً من خلال جمع معلومات مقننة على المشكلة محل الدراسة، ومن ثم العمل على تصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة، والكشف عن الجوانب التي تحكمها، وتحديد سبل مواجهة المشكلة محل الدراسة (المحمودي، ٢٠١٩م).

**(٢) مجتمع وعينة الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع المرضى المنومين في المستشفيات العامة الحكومية الواقعة في مكة المكرمة، وقد تم الحصول على تقارير وإحصائيات من الجهات المختصة، لتحديد حجم مجتمع الدراسة بدقة، والبالغ عددهم نحو (٨٦٠٠٠) مريض.

ولقد تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار العينة، وجمع المعلومات المطلوبة من عينة الدراسة، وعند اختيار العينة تم مراعاة تمثيلها للمجتمع الأصلي لإمكانية تعميم النتائج، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المرضى المنومين على المستشفيات العامة الحكومية في مكة المكرمة، وقد تم اختيار عينة قوامها **(٤٠٠) مريض**.

**(٣) أداة الدراسة:**

تم استخدام أداة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد تم تصميم استمارة استبانة إلكترونية بما يسهل من توزيعها على عينة الدراسة، حيث تم تصميم الأداة في ضوء التساؤلات والأهداف البحثية التي تسعى لها الدراسة الحالية، وتضمنت أداة الدراسة قسمين رئيسيين، وهما:

١. **القسم الأول: البيانات الشخصية**: وتضمن هذا القسم مجموعة من التساؤلات ذات الصلة بالخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، وهي (النوع، المرحلة العمرية، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الحالة المهنية، مكان السكن، عدد مرات التردد على المستشفى).

٢. **القسم الثاني: محاور الدراسة**: تضمن هذا القسم محورين رئيسيين، وهما:

- المحور الأول: رضا المرضى مستخدمي الخدمات الصحية: وقد اشتمل هذا المحور على (٢٣) فقرة موزعة على (٥) أبعاد فرعية.
- المحور الثاني: تقييم نوعية الخدمات الصحية: وقد اشتمل هذا المحور على (٢٣) فقرة موزعة على (٥) أبعاد فرعية:

**أساليب المعالجة الإحصائية:**

تم اجراء التحليل الإحصائي باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS)، وذلك باستخدام ما يلي:

١. التكرارات والنسب المئوية: وذلك للتعرف على تكرارات استجابات عينة الدراسة.
٢. معامل ارتباط بيرسون: للتحقق من صدق الاستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.
٣. معامل ألفا كرونباخ: للتعرف على ثبات استبانة الدراسة.
٤. المتوسط الحسابي: للتعرف على متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة.
٥. اختبار (Independent-Sample T Test): للتعرف على الفروقات بين مجموعتين، تم استخدامه في اختبار فرضيات الدراسة.
٦. اختبار (One Way ANOVAs): للتعرف على الفروقات بين ثلاث مجموعات فأكثر، تم استخدامه في اختبار فرضيات الدراسة.

**اختبار فرضيات الدراسة:**

**الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر محددات رضا المرضى والجودة النوعية للخدمات المقدمة في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

لاختبار هذه الفرضية تم عمل اختبار معامل ارتباط بيرسون لتحديد درجة وطبيعة العلاقة بين محوري الدراسة (رضا المرضى والجودة النوعية)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول:

**جدول رقم (١): نتائج معامل ارتباط بيرسون بين رضا المرضى ونوعية الخدمة**

| المحاور | | نوعية الخدمة |
|---|---|---|
| رضا المرضى | معامل ارتباط بيرسون | .962** |
| | مستوى الدلالة | 0.000 |

**** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠.٠١**

يتضح من نتائج الجدول رقم ١ وجود علاقة ارتباطية قوية جدا وذات دلالة إحصائية بين توافر محددات رضا المرضى والجودة النوعية للخدمات المقدمة في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة؛ إذ بلغ معامل ارتباط بيرسون ٠.٩٦٢ وبمستوى دال إحصائياً عند ٠.٠٠٠.

❖ **الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر التجهيزات المادية والبنية التحتية والجودة النوعية للخدمات بمختلف أبعاد الجودة المتمثلة في (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

**جدول رقم (٢): نتائج معامل ارتباط بيرسون بين التجهيزات المادية والبنية التحتية وأبعاد الجودة**

| الأبعاد | التجهيزات المادية والبنية التحتية | |
|---|---|---|
| | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
| الاستجابة | .816** | ٠.٠٠٠ |
| الاعتمادية | .823** | ٠.٠٠٠ |
| الضمان | .826** | ٠.٠٠٠ |
| الملموسية | .816** | ٠.٠٠٠ |
| التعاطف | .825** | ٠.٠٠٠ |

**** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠.٠١**

يتضح من نتائج الجدول رقم (٢) وجود علاقة ارتباطية قوية جدًا وذات دلالة إحصائية بين توافر التجهيزات المادية والبنية التحتية وكل من أبعاد الجودة (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

❖ **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر الرعاية السريرية والجودة النوعية للخدمات بمختلف أبعاد الجودة المتمثلة في (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

**جدول رقم (٣): نتائج معامل ارتباط بيرسون بين الرعاية السريرية وأبعاد الجودة**

| المحاور | الرعاية السريرية | |
|---|---|---|
| | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
| **الاستجابة** | .858** | ٠.٠٠٠ |
| **الاعتمادية** | .859** | ٠.٠٠٠ |
| **الضمان** | .853** | ٠.٠٠٠ |
| **الملموسية** | .864** | ٠.٠٠٠ |
| **التعاطف** | .870** | ٠.٠٠٠ |

**** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠.٠١**

يتضح من نتائج الجدول رقم ٣ أن هناك علاقة ارتباطية قوية جدًا وذات دلالة إحصائية بين توافر الرعاية السريرية وجودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة في المستشفيات الحكومية في مكة.

وتؤكد هذه النتائج بوضوح أن الاستثمار في تحسين الرعاية السريرية ليس فقط يعزز جودة الخدمات الفردية ولكن يرفع من مستويات الرضا العام والثقة بين المرضى، مما يشير إلى أهمية دمج هذه العناصر بشكل استراتيجي في سياسات وبرامج تطوير الخدمات الصحية.

❖ **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شفافية المعلومات والإجراءات الإدارية والجودة النوعية للخدمات بمختلف أبعاد الجودة المتمثلة في (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

**جدول رقم (٤): نتائج معامل ارتباط بيرسون بين شفافية المعلومات والإجراءات الإدارية وأبعاد الجودة**

| المحاور | شفافية المعلومات والإجراءات الإدارية | |
|---|---|---|
| | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
| الاستجابة | .855** | ٠.٠٠٠ |
| الاعتمادية | .852** | ٠.٠٠٠ |
| الضمان | .877** | ٠.٠٠٠ |
| الملموسية | .854** | ٠.٠٠٠ |
| التعاطف | .882** | ٠.٠٠٠ |

**** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠.٠١**

يتضح من نتائج الجدول رقم ٤ وجود علاقة ارتباطية قوية جدًا وذات دلالة إحصائية بين شفافية المعلومات والإجراءات الإدارية وجودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

❖ **الفرضية الفرعية الرابعة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إمكانية الوصول والجودة النوعية للخدمات بمختلف أبعاد الجودة المتمثلة في (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

**جدول رقم (٥): نتائج معامل ارتباط بيرسون بين إمكانية الوصول وأبعاد الجودة**

| المحاور | إمكانية الوصول | |
|---|---|---|
| | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
| الاستجابة | .828** | ٠.٠٠٠ |
| الاعتمادية | .804** | ٠.٠٠٠ |
| الضمان | .846** | ٠.٠٠٠ |
| الملموسية | .851** | ٠.٠٠٠ |
| التعاطف | .839** | ٠.٠٠٠ |

**** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠.٠١**

يتضح من نتائج الجدول رقم ٥ وجود علاقة ارتباطية قوية جدًا وذات دلالة إحصائية بين إمكانية الوصول وجودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة في المستشفيات الحكومية في مكة.

❖ **الفرضية الفرعية الخامسة**: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين موثوقية سمعة المستشفى والجودة النوعية للخدمات بمختلف أبعاد الجودة المتمثلة في (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

**جدول رقم (٦): نتائج معامل ارتباط بيرسون بين موثوقية سمعة المستشفى وأبعاد الجودة**

| المحاور | موثوقية سمعة المستشفى | |
|---|---|---|
| | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
| الاستجابة | .852** | ٠.٠٠٠ |
| الاعتمادية | .881** | ٠.٠٠٠ |
| الضمان | .886** | ٠.٠٠٠ |
| الملموسية | .874** | ٠.٠٠٠ |
| التعاطف | .893** | ٠.٠٠٠ |

**** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠.٠١**

يتضح من نتائج الجدول رقم ٦ أن هناك علاقة ارتباطية قوية جدًا وذات دلالة إحصائية بين موثوقية سمعة المستشفى وجودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة.

**ملخص النتائج والاستنتاجات:**

١. أشارت النتائج إلى درجة الرضا العالية من المشاركين تجاه التجهيزات المادية والبنية التحتية التي تقوم بها المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة (المتوسط الحسابي= ٣.٨٥، الوزن النسبي= ٧٧.٠%).

٢. أشارت النتائج إلى درجة الرضا العالية من المشاركين تجاه الرعاية السريرية الموجودة بها المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة (المتوسط الحسابي= ٣.٨٣، الوزن النسبي= ٧٦.٥%).

٣. أشارت النتائج إلى درجة الرضا العالية من المشاركين تجاه شفافية المعلومات والإجراءات الإدارية في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة (المتوسط الحسابي= ٣.٧٩، الوزن النسبي= ٧٥.٩%).

٤. أشارت النتائج إلى درجة الرضا العالية من المشاركين تجاه إمكانية الوصول في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة (المتوسط الحسابي= ٣.٩١، الوزن النسبي= ٧٨.١%).

٥. أشارت النتائج إلى درجة الرضا العالية من المشاركين تجاه موثوقية سمعة المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة (المتوسط الحسابي= ٣.٨١، الوزن النسبي= ٧٦.١%).

٦. أشارت النتائج إلى درجة التقييم العالية من المشاركين تجاه فقرات الاستجابة في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة (المتوسط الحسابي= ٣.٨٥، الوزن النسبي= ٧٧.١%).

٧. أشارت النتائج إلى درجة التقييم العالية من المشاركين تجاه فقرات الاعتمادية في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة (المتوسط الحسابي= ٣.٨٦، الوزن النسبي= ٧٧.٢%).

٨. أشارت النتائج إلى درجة التقييم العالية من المشاركين تجاه فقرات الضمان في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة (المتوسط الحسابي= ٣.٨١، الوزن النسبي= ٧٦.٢%).

٩. أشارت النتائج إلى درجة التقييم العالية من المشاركين تجاه فقرات الملموسية في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة (المتوسط الحسابي= ٣.٨٥، الوزن النسبي= ٧٦.٩%).

١٠. أشارت النتائج إلى درجة التقييم العالية من المشاركين تجاه فقرات التعاطف في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة (المتوسط الحسابي= ٣.٨٤، الوزن النسبي= ٧٦.٨%).

١١. أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر محددات رضا المرضى والجودة النوعية للخدمات المقدمة في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة (مستوى الدلالة ٠.٠٠٠).

١٢. أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر التجهيزات المادية والبنية التحتية والجودة النوعية للخدمات بمختلف أبعاد الجودة المتمثلة في (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، الملموسية، والتعاطف) في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة (مستوى الدلالة ٠.٠٠٠).

١٣. أشارت النتائج إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات المرضى عينة الدراسة حول علاقة رضاهم والجودة النوعية للخدمات في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة بما يعزى لمتغيرات النوع، والحالة الاجتماعية، والحالة المهنية، ومكان السكن، وعدد مرات التردد على المستشفى.

**ثالثاً: التوصيات والمقترحات:**

استنادًا إلى النتائج التي تم تحليلها ومناقشتها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي من شأنها تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة، كما يلي:

١. تعزيز شفافية المعلومات والإجراءات الإدارية عن طريق زيادة الوضوح وتسهيل الوصول إلى المعلومات للمرضى.

٢. تحسين البنية التحتية والتجهيزات المادية بشكل مستمر لضمان بقائها في مستويات تلبي توقعات واحتياجات المرضى.

٣. زيادة الاستثمار في التكنولوجيا الطبية الحديثة لتحسين جودة الرعاية السريرية وزيادة فعاليتها.

٤. تقديم تدريب مستمر للموظفين لرفع كفاءتهم وتحسين قدرتهم على التعامل مع المرضى بشكل أكثر فعالية وتعاطف.

٥. تطوير برامج لتحسين تجربة المريض من خلال استطلاعات رأي دورية تقيم رضا المرضى.

٦. التركيز على تحسين جودة الضمان بتعزيز ثقة المرضى في الخدمات المقدمة من خلال تأكيد كفاءة ومهارة الطاقم الطبي.
٧. زيادة الشفافية في التعاملات الإدارية وتقديم توضيحات مفصلة حول الإجراءات الطبية والإدارية.
٨. تحسين آليات الوصول إلى الخدمات الصحية من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية وتسهيل عمليات الحجز والاستعلام.
٩. تعزيز موثوقية سمعة المستشفى بإجراءات تحسين مستمرة والترويج للنجاحات والإنجازات في الرعاية الصحية.
١٠. إقامة ورش عمل وجلسات توعية للمرضى لإعلامهم بحقوقهم والخدمات المتاحة في المستشفيات.
١١. مراجعة وتحديث السياسات الصحية بشكل دوري لضمان التكيف مع التغيرات والتحديات الجديدة في الرعاية الصحية.
١٢. التشجيع على المشاركة الفعالة للمرضى في تخطيط وتقييم الرعاية المقدمة لهم.
١٣. تقديم مكافآت وحوافز للعاملين على أساس الأداء والتفاني في تحسين جودة الخدمات.
١٤. تحسين قنوات الاتصال بين المستشفى والمرضى لتقديم معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب.
١٥. إجراء بحوث ودراسات لتقييم التقدم في مجال الخدمات الصحية وتحديد مجالات جديدة للتحسين.

**وفيما يلي يوضح الجدول التالي خطة عمل لتنفيذ التوصيات المقترحة:**

**جدول رقم (٧): خطة عمل لتنفيذ التوصيات والمقترحات**

| التوصيات المقترحة للتنفيذ | إجراءات التنفيذ | مؤشرات قياس KPIs | المسؤولية | التكلفة التقديرية لكل إجراء |
|---|---|---|---|---|
| تعزيز شفافية المعلومات والإجراءات الإدارية | تطوير منصات رقمية وتحديث دليل المرضى | عدد الشكاوى المتعلقة بالشفافية | قسم الإدارة | ٣٠٠٠٠٠ إلى ٥٠٠٠٠٠ ريال |
| تحسين البنية التحتية والتجهيزات المادية | تحديث وصيانة المباني والمعدات الطبية | مستوى رضا المرضى عن البنية التحتية | قسم الصيانة والإدارة | ٦٠٠٠٠٠ إلى ٢ مليون ريال |
| زيادة الاستثمار في التكنولوجيا الطبية | شراء أجهزة طبية متطورة | جودة التشخيص والعلاج | قسم المشتريات والإدارة | ٦٠٠٠٠٠ إلى ٢ مليون ريال |
| تقديم تدريب مستمر للموظفين | إقامة ورش عمل وبرامج تدريبية | مستوى أداء الموظفين ورضا المرضى | قسم الموارد البشرية | ٣٠٠٠٠٠ إلى ٥٠٠٠٠٠ ريال |
| تطوير برامج لتحسين تجربة المريض | إجراء استطلاعات رأي دورية للمرضى | نتائج الاستطلاعات ومستوى رضا المرضى | قسم الجودة | ٥٠٠٠٠ إلى ٢٥٠٠٠٠ ريال |
| التركيز على تحسين جودة الضمان | تنظيم حملات توعية وزيادة مراقبة الجودة | زيادة ثقة المرضى وتقليل الشكاوى | قسم الجودة والإدارة | ٣٠٠٠٠٠ إلى ٥٠٠٠٠٠ ريال |
| زيادة الشفافية في التعاملات الإدارية | تقديم نشرات دورية ومحادثات مفتوحة مع المرضى | عدد الاستفسارات والشكاوى | قسم الإدارة | ٥٠٠٠٠ إلى ٢٥٠٠٠٠ ريال |
| تحسين آليات الوصول إلى الخدمات الصحية | تطوير منصة رقمية للحجز والاستعلام | زمن الاستجابة ووقت الحجز | قسم تكنولوجيا المعلومات | ٣٠٠٠٠٠ إلى ٥٠٠٠٠٠ ريال |
| تعزيز موثوقية سمعة المستشفى | تنظيم فعاليات للترويج للإنجازات | مستوى مشاركة المجتمع والمرضى | قسم العلاقات العامة | ٣٠٠٠٠٠ إلى ٥٠٠٠٠٠ ريال |
| إقامة ورش عمل وجلسات توعية للمرضى | تنظيم جلسات دورية حول حقوق المرضى | مستوى معرفة المرضى بحقوقهم | قسم التوعية | ٥٠٠٠٠ إلى ٢٥٠٠٠٠ ريال |
| مراجعة وتحديث السياسات الصحية | تشكيل لجنة دورية لمراجعة السياسات | عدد التعديلات والتحديثات السنوية | قسم السياسات الصحية | ٥٠٠٠٠ إلى ٢٥٠٠٠٠ ريال |
| تقديم مكافآت وحوافز للعاملين | وضع نظام مكافآت يعتمد على الأداء | مستوى أداء العاملين ورضاهم | قسم الموارد البشرية | ٣٠٠٠٠٠ إلى ٥٠٠٠٠٠ ريال |
| تحسين قنوات الاتصال مع المرضى | تطوير مركز اتصالات وتحسين الرد على الاستفسارات | زمن الاستجابة وجودة المعلومات | قسم العلاقات العامة | ٣٠٠٠٠٠ إلى ٥٠٠٠٠٠ ريال |

## قائمة المراجع:

### أولاً: المراجع العربية:

١. أحمد، محمد عبدالعزيز مبارك. (٢٠٢٢م). أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة جودة الخدمة الصحية بالتطبيق على مستشفي رويال كير. **مجلة الدراسات العليا جامعة الزعيم الأزهري**، العدد ٧.

٢. أحمد، عبدالله علي جمعة؛ قدري، منى أحمد؛ وسليمان، أحمد. (٢٠٢٤م). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار. **مجلة كلية التربية جامعة بني سويف**، ٢١(١٢٠).

٣. الجمال، أمل عبدالمرضى عبدالمنعم. (٢٠١٩م). محددات جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا العملاء فى المستشفيات الحكومية. **مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية**، (١٧)، ٥٧-٨٧.

٤. حمدي، محمد ياسين؛ وخنيش، يوسف. (٢٠٢٣م). العلاقة بين أخلاقيات المهنة والثقة التنظيمية وأثرها في جودة الخدمة الصحية. **مجلة طيبة للدراسات العلمية الأكاديمية**، المجلد ٦، العدد ١.

٥. رضوان، علاء فرج حسن (٢٠٢١م). دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على المرضى المتعاملين مع مستشفيات جامعة المنوفية. **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، ٥١(٤)، ١١٣-١٦٦.

٦. زعلوك، أسماء هارون محارب. (٢٠٢٣م). ممارسات التسويق التفاعلي ودورها في تحسين جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفيات محافظة مطروح. **المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية**، المجلد ١٤، العدد ١، الصفحات ١٢١-١٦٤.

٧. سيفي، يوسف. (٢٠٢٠م). جودة الخدمات الصحية بين المتطلبات والامكانيات. **مجلة التكامل جامعة باجي مختار عنابة**، العدد ١٠، الصفحات ١٢٢-١٣٩.

٨. الشهري، حاتم بن علي. (٢٠٢١م). مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض. **المجلة العربية للإدارة**، ٤١(٣)، ٣٨٥-٤٠٦.

٩. الشيخ، زيد فوزي أيوب. (٢٠١٨م). دور الابتكار في تحقيق رضا المستفيدين بالتطبيق على مستشفى آزادي- أربيل. **مجلة تنمية الرافدين**، ٣٧(١١٩)، ٨١-٩٤.

١٠. الشيخ، بابكر مبارك عثمان؛ وآل صفحان، فاطمة أحمد صالح. (٢٠٢٣م). أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران - المملكة العربية السعودية. **مجلة أبحاث ودراسات التنمية**، المجلد ١٠، العدد ٢.

## ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Aljarallah, N.A. Almuqbil, M. Alshehri, S. Khormi, A.M.S. et al. (2023). Satisfaction of patients with health care services in tertiary care facilities of Riyadh, Saudi Arabia: A cross-sectional approach. **Frontiers in public health**, 10, 1077147.
2. Almomani, R.Z.Q. Risheed, R. Banyhamdan, K. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. **Management Science Letters**, 10(8), 1803-1812.
3. Dimitrievska, V. Misoska, A.T. (2020). Factors associated with patients' satisfaction in the health care system in North Macedonia. **University American College Skopje, Skopje**, 121-132.
4. Fatima, T. Malik, S.A. Shabbir, A. (2018). Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty: An Investigation in context of Private Healthcare Systems. **International Journal of Quality & Reliability Management**, 35(6).
5. Georgiadou, V.A. & Maditinos, D. (2017). Measuring the quality of health services provided at a Greek public hospital through patient satisfaction: Case study: the general hospital of Kavala. **International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research**, 10(2), 60-72.
6. Goula, A. Stamouli, M.-A. Alexandridou, M. Vorreakou, L. Galanakis, A. Theodorou, G. Stauropoulos, E. Kelesi, M. Kaba, E. (2021). Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using SERVQUAL Model. **Int. J. Environ. Res. Public Health**, 18, 3418, 1-17.
7. K, S. Barkur, G. & G, S. (2023). Assessment of healthcare service quality effect on patient satisfaction and care outcomes: A case study in India. **Cogent Business & Management**, 10: 2264579, 1-25.

8. Kalaja, R., & Krasniqi, M. (2022). Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. **Frontiers in public health**, 10, 925681.

9. Kourkouta, L. Iliadis, C. Sialakis, C. et al. (2021). Quality of health services. **World Journal of Advanced Research and Reviews**, 12(01), 498–502.

10. Mabini Jr., S.P. Narsico, L.O. & Narsico, P.G. (2024). Service Quality, Patient Satisfaction, and Improvement Indicators. **International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research**, 5(4), 1331 – 1345.

11. Merawati, E.E. Derriawan, D. Supriyadi, E. (2021). The Analysis of Factors in Increasing Patient Satisfaction in Hospital. **Advances in Economics, Business and Management Research**, 174, 233-239.

12. Sinyiza, F.W. Kaseka. P.U. Chisale, M.R.O. Chimbatata, C.S. (2022). Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study. **BMC Health Services Research**, 22:695.

13. Thach Phuong, N. Vu Hoang, P. Mac Dang, T. Nguyen Thi Huyen, T. & Ngo Thi, T. (2023). Improving Hospital's Quality of Service in Vietnam: The Patient Satisfaction Evaluation in Multiple Health Facilities. **Hospital topics**, 101(2), 73–83.

14. Thanh, N.D. Anh, P.Q. Chang, P.T.H. and Nguyet, H.T.M. (2023). Cross-Cultural Adaption and Validation of SERVPERF Tool for Measuring Healthcare Quality in an Oncology Public Hospital, Vietnam. **INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing**, 60, 1-6.