

تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية دراسة تطبيقية

علاء بركات عبد العزيز الشريف

باحث ماجستير إدارة المستشفيات- معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة- جامعة حلوان

إشراف

د. سيد محمد مصطفى

مدرس المحاسبة

كلية التجارة وإدارة الأعمال

جامعة حلوان

أ.م.د. مصطفى شلابي محمد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة وإدارة الأعمال

جامعة حلوان

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى تقييم مدى رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية المقدمة في مستشفى حراء العام بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية. ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، كما تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (٣٨٤) مفردة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام. ومن خلال تحليل البيانات كشفت نتائج الدراسة عن أن مستوى الجودة المدركة للخدمات الصحية المقدمة في مستشفى حراء العام بأبغادها (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، والتعاطف) جاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط (٣.٦٥). كما أظهرت النتائج وجود مستوى رضا مرتفع لدى المرضى عينة الدراسة فيما يتعلق بالأبعاد الآتية (كفاءة الطاقم الطبي والتمريض، الرعاية والعلاج، سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية، وقت الانتظار، وجودة مرافق المستشفى)، بمتوسط بلغ (٣.٦٧). وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبغادها المختلفة ورضا المرضى بأبغاده المختلفة في مستشفى حراء العام.. وفي

ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، أهمها: رفع مستوى جودة الرعاية والعلاج عبر تطبيق بروتوكولات علاجية حديثة والاستثمار في التكنولوجيا الطبية المتطورة. تسهيل وصول المرضى إلى الخدمات الصحية عبر تحسين آليات الحجز الإلكتروني وتقليل الإجراءات الإدارية المعقدة. تطوير جودة مرافق المستشفى بتحديث البنية التحتية وتحسين نظافة وتعقيم الغرف والمعدات.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الصحية، الجودة المدركة للخدمات الصحية، رضا المرضى.

Abstract

The current study aimed to assess the level of patient satisfaction in light of the perceived quality of healthcare services provided at Heraa General Hospital in Makkah, Kingdom of Saudi Arabia. To achieve this objective, the descriptive analytical approach was adopted, and a questionnaire was utilized as the main tool for data collection. The study was conducted on a random sample of 384 participants, including inpatients and outpatients at Heraa General Hospital. The analysis revealed that the perceived quality of healthcare services across its dimensions (reliability, responsiveness, assurance, tangibility, and empathy) was rated high, with an average score of 3.65. The results also indicated a high level of patient satisfaction among the study sample in the following aspects: efficiency of the medical and nursing staff, care and treatment, ease of access to healthcare services, waiting time, and the quality of hospital facilities, with an overall average of 3.67. Furthermore, the findings showed a statistically significant correlation between the various dimensions of perceived healthcare

service quality and the different dimensions of patient satisfaction at Heraa General Hospital. In light of these findings, the study presented several recommendations, the most important of which are: enhancing the quality of care and treatment through the implementation of modern clinical protocols and investment in advanced medical technologies; improving access to healthcare services by enhancing electronic booking systems and reducing complex administrative procedures; and improving the quality of hospital facilities by upgrading infrastructure and ensuring higher standards of cleanliness and sterilization of rooms and equipment.

Keywords: Healthcare services, perceived quality of healthcare services, patient satisfaction, Heraa General Hospital.

المقدمة:

إن الجودة هي مجموعة السمات والخصائص التي ترتبط بالمنتج أو بالخدمة التي تقدم من قبل المنظمة، والتي تساهم في إشباع رغبات وحاجات العميل (Stravinskiene & Serafinas, 2020).

وفي القطاع الصحي؛ تعد جودة الخدمة هي العنصر الأساسي الأكثر أهمية بالنسبة للمستشفيات، وبالتالي أصبح من الضروري الاهتمام بتحسينها وقياسها بشكل مستمر للكشف عن جوانب القوة والضعف فيها، وفي الوقت نفسه توفر جودة الرعاية الصحية فرصة للمنشآت الصحية لتحقيق التميز، وخاصة أنه في الوقت الحاضر ونظرًا للتوقعات المتزايدة ورغبات المرضى المرتفعة، أصبح لزامًا على المستشفيات تقديم خدمات رعاية صحية متميزة للمرضى وتلبية متطلباتهم (Al-khadher, 2024).

ولقد عرفت منظمة الصحة العالمية (WHO) جودة الرعاية الصحية بأنها "مدى تحسين خدمات الرعاية الصحية المقدمة للأفراد ومجموعات المرضى للنتائج الصحية المرغوبة..."، وهو معنى يختلف اختلافاً كبيراً بين المرضى ومقدمي الرعاية (Alemu et al, 2021).

والجودة المدركة للخدمة المقدمة في منشآت الرعاية الصحية هي التقييم الشامل للمرضى لما يتم تلقيه وما يتم تقديمه من خدمات داخل المنشأة الصحية أثناء تواجده للحصول على الرعاية، ولقد تم إجراء العديد من الدراسات على وجه التحديد حول جودة الخدمة التي ينظر إليها المريض، وتم تحديد عشرة أبعاد لتقييم جودة الخدمة، وهي: الملموسة، والموثوقة، والاستجابة، والكفاءة، والكرامة، والمصادقية، والأمن، والتوافر، والتواصل، وفهم العميل. ثم تم اختزال هذه الأبعاد العشرة فيما بعد إلى خمسة أبعاد، وهي: الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف (Lim et al, 2018).

وفي ضوء ما سبق؛ تأتي الدراسة الحالية بهدف تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية في مستشفى حرام العام بالمملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة:

فيما يلي يتم التطرق لعرض ومناقشة عدد من الدراسات البحثية السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية "تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية"، وذلك كما يلي:

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة (مشطر ومخانية، ٢٠٢٣م). هدفت إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة الصحية في زيادة رضا المرضى المستفيدين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقبي في دولة الجزائر. وقد تم استخدام المنهج الوصفي في إعداد الدراسة، كما استخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من عينة

عشوائية بلغت (٣١) مفردة. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية طردية بين أبعاد جودة الخدمات الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) ورضا المرضى في المؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقبي.

دراسة (الحارثي والحارثي، ٢٠٢٤م). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاعتمادية والتحويلات الرقمية في تحقيق رضا المستفيدين بالتطبيق على مستشفى الولادة والأطفال في الخرج بالمملكة العربية السعودية. ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، كما تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (٥٠٠) مفردة من المرضى المترددين على المستشفى. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود أثر ذو دلالة معنوية لكل من الاعتمادية والتحويلات الرقمية في تحقيق رضا المستفيدين بالتطبيق على مستشفى الولادة والأطفال في الخرج بالمملكة العربية السعودية.

دراسة (البنافي وآخرون، ٢٠٢٥م). هدفت إلى التعرف على علاقة استخدام الأساليب التقنية الحديثة بالقطاع الصحي وتحسين الخدمة الصحية في مستشفى العويقيلة العام بمنطقة الحدود الشمالية بالمملكة العربية السعودية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (٢٨٠) عاملاً في مستشفى العويقيلة العام. وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتقنية الحديثة في تحسين الخدمات الصحية بمستشفى العويقيلة العام. كما كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة معنوية في اتجاهات العاملين حول أبعاد جودة الخدمات الصحية وفقاً للخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخدمة، والمؤهل العلمي).

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة (Thach Phuong et al, 2023). هدفت إلى تقييم رضا المرضى في المرافق الصحية في فيتنام. ولإعداد هذه الدراسة تم استخدام منهجية المسح المقطعي، استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، وأجريت دراسة على ١٠٨ مرضى في ثلاثة مستشفيات في هانوي في دولة فيتنام. وتوصلت

الدراسة إلى أن الرضا عن الخدمة الصحية من وجهة نظر عينة الدراسة كان منخفضاً إلى حد ما، وخاصةً فيما يتعلق بالشفافية في المعلومات والإجراءات. كما أكدت النتائج على 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.

دراسة (Tessema et al, 2024). هدفت إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ورضا المرضى وجودة الخدمة المدركة والثقة في المستشفيات العامة في دولة إثيوبيا. ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الكمي في إعداد الدراسة، كما استخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتكونت العينة من ٢٩٣ مريضاً داخلياً يتلقون العلاج في عدد من المستشفيات العامة في إثيوبيا، وأظهرت نتائج الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة أثرت بشكل إيجابي على رضا المرضى وجودة الخدمة المدركة، في حين كان لجودة الخدمة أيضاً تأثير إيجابي على رضا المرضى والثقة. كما أظهر رضا المرضى تأثيراً إيجابياً على الثقة بين المرضى الداخليين في مستشفيات عامة مختارة في شمال إثيوبيا.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

لقد حرص الباحث على التنوع في عرض الدراسات السابقة، وذلك من خلال اختيار دراسات طبقت في دول مختلفة ومناطق مختلفة، حيث أن الدراسات العربية طبقت في دول (جمهورية مصر العربية، والمملكة العربية السعودية، سلطنة عمان، الجزائر، وسوريا). في حين أن الدراسات الأجنبية تمت مناقشتها وتطبيقها في دول (الهند، وفيتنام، وألبانيا، وإثيوبيا).

ومن خلال الدراسات السابقة يتبين أن الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات البحثية السابقة كونها تستهدف تسليط الضوء على تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية في مستشفى حراء العام بمنطقة المكرمة، ولم يتوصل الباحث إلى أي دراسة مماثلة ناقشت مثل هذا الموضوع البحثي في المنشآت الصحية بمكة.

مشكلة وتساؤلات الدراسة:

تحدد المشكلة البحثية للدراسة الحالية في تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية في المستشفيات السعودية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية في مستشفى حراء العام بمنطقة مكة المكرمة.

وبالتالي يمكن صياغة المشكلة البحثية للدراسة في التساؤل الرئيس التالي:
التساؤل الرئيس: ما مستوى رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية في مستشفى حراء العام؟ ومن هذا التساؤل الرئيس تنبثق التساؤلات الآتية:

١. ما مدى وجود علاقة ارتباطية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن كفاءة الطاقم الطبي والتمريض في مستشفى حراء العام؟

٢. ما مدى وجود علاقة ارتباطية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن جودة الرعاية والعلاج في مستشفى حراء العام؟

٣. ما مدى وجود علاقة ارتباطية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية في مستشفى حراء العام؟

٤. ما مدى وجود علاقة ارتباطية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن أوقات الانتظار في مستشفى حراء العام؟

٥. ما مدى وجود علاقة ارتباطية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن جودة المرافق في مستشفى حراء العام؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية بشكل رئيسي إلى تقييم مدى رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية المقدمة في مستشفى حراء العام.

ومن هذا الهدف الرئيس تتفرع الأهداف الفرعية الآتية:

١. تحديد مستوى الجودة المدركة للخدمات الصحية في مستشفى حراء العام.

٢. تحديد مستوى رضا المرضى عن كفاءة الطاقم الطبي والتمريضي في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية في مستشفى حراء العام.
٣. تحديد مستوى رضا المرضى عن جودة الرعاية والعلاج في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية في مستشفى حراء العام.
٤. تحديد مستوى رضا المرضى عن سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية في مستشفى حراء العام.
٥. تحديد مستوى رضا المرضى عن أوقات الانتظار في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية في مستشفى حراء العام.
٦. تحديد مستوى رضا المرضى عن جودة المرافق في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية في مستشفى حراء العام.
٧. قياس العلاقة بين مستوى الجودة المدركة ورضا المرضى في مستشفى حراء العام.
٨. تقديم توصيات ومقترحات علمية تسهم في تحسين الجودة المدركة للخدمات الصحية في مستشفى حراء العام بما ينعكس إيجابياً على رضا المرضى المستفيدين من المستشفى.

أهمية الدراسة:

تتحدد أهمية الدراسة الحالية كما يلي:

الأهمية العلمية: إن الجودة المدركة للخدمات الصحية على الرغم من كثرة الدراسات البحثية فيه، إلا أنه لا يزال موضوع بحاجة لمزيد من الدراسات والتقييم، وخاصة في ظل المبادرات الكثيرة التي تقوم بها وزارة الصحة.

الأهمية العملية: تستمد الدراسة الحالية أهميتها العملية من استهداف منشأة صحية لم يسبق أن تم إجراء فيها موضوع بحثي مماثل، وبالتالي تسهم الدراسة الحالية في توجيه أنظار الإدارة العليا في مستشفى حراء العام بمكة المكرمة نحو جوانب القوة ومواطن الضعف والقصور في جودة الخدمة المدركة.

فروض الدراسة:

من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيقاً لأهدافها، فإنه يمكن تحديد فروض الدراسة كالتالي:

الفرض الرئيس الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى بأبعاده المختلفة في مستشفى حراء العام. ومن هذا الفرض الرئيس تتفرع الفروض الفرعية الآتية:

١. الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن كفاءة الطاقم الطبي والتمريض في مستشفى حراء العام.

٢. الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن جودة الرعاية والعلاج في مستشفى حراء العام.

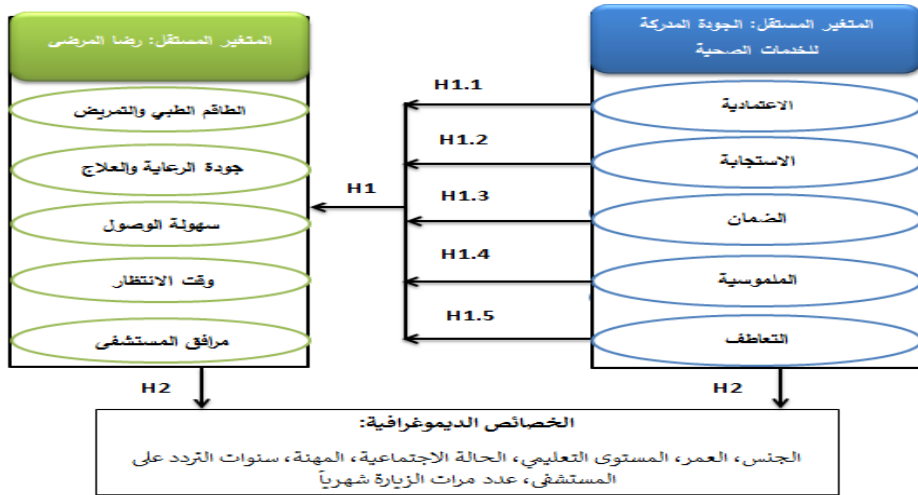
٣. الفرض الفرعي الثالث: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية في مستشفى حراء العام.

٤. الفرض الفرعي الرابع: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن وقت انتظارهم في مستشفى حراء العام.

٥. الفرض الفرعي الخامس: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن جودة مرافق مستشفى حراء العام.

الفرض الرئيس الثاني: توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية

تعزى للخصائص الديموغرافية للعينة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، المهنة، سنوات التردد على المستشفى، عدد مرات الزيارة شهرياً). وبناءً على الفروض البحثية؛ يرى الباحث إمكانية تمثيل العلاقة بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة بأبعادها الفرعية في الشكل الآتي:



حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود الموضوعية: إن الحدود الموضوعية للدراسة الحالية تتمثل في تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية.

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة الحالية في مستشفى حراء العام بالسعودية.

الحدود البشرية: عينة عشوائية من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام بالسعودية.

الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة الحالية خلال الفترة من (٢٠٢٥/٣/٢٠م)، وحتى الفترة (٢٠٢٥/٣/٢٧م).

مصطلحات الدراسة:

جودة الخدمة الصحية: يعبر مصطلح جودة الخدمة الصحية عن اهتمام المؤسسة الصحية بتقديم أفضل الخدمات الطبية والعلاجية التي تحظى رضا المرضى، في ظل اهتمامها بمراعاة أخلاقيات ممارسة المهنة ونوعيتها وطبيعة الخدمة الصحية المقدمة (أحمد وآخرون، ٢٠٢٤م). كما إن جودة الخدمة الصحية تعبر عن المستوى الذي تقدم به الخدمة الصحية للمواطنين والمستفيدين من المستشفيات، أي أنها تعبر عن النتائج المرغوبة من قبل المرضى بما يتوافق مع معرفتهم الحالية وخبراتهم السابقة حول طبيعة هذه الخدمات (زعلوك، ٢٠٢٣م).

رضا المريض: يعني درجة التطابق بين توقعات العميل والأداء المتصور للخدمة المقدمة له، وحيث أن رضا المرضى يمكن قياسه من خلال تجميع الدرجات الفرعية للخصائص المرتبطة بتجربة تلقي الرعاية الصحية (Almomani et al, 2020).

منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، هذا المنهج البحثي الذي يتيح للباحث وصف الظاهرة أو الحدث محل الدراسة والبحث كما هو دون أي تدخل، ويساعد في وصف الموضوع البحثي كمياً وكيفياً، بما يسهم في التوصل إلى نتائج ومؤشرات ذات صلة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام بالسعودية؛ والذين يبلغ عددهم بحسب ما تشير الإحصائيات الصادرة عن وكالة الأنباء السعودية (واس) نحو نصف مليون (٥٠٠,٠٠٠) مستفيد.

ولتحديد حجم عينة الدراسة، اعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية، وبالرجوع إلى الجداول الإحصائية التي يمكن الاستعانة بها في تحديد حجم العينة عند

معامل ثقة ٩٥ %، وحدود خطأ معياري ٥%، لذا فإن حجم العينة تم تحديده عن طريق معادلة ريتشارد جيجر، وعليه إتضح أن حجم العينة يتمثل في ٣٨٤ مفردة.

نتائج اختبارات الفروض:

في هذا القسم سوف يتم اختبار فروض الدراسة على النحو التالي:
الفرض الرئيسي الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى في مستشفى حراء العام.
 لإختبار الفروض الفرعية للفرض الرئيسي الأول سيتم استخدام تحليل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون لتقدير قوة واتجاه العلاقة الخطية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى بأبعادها المختلفة في مستشفى حراء العام؛ وفيما يلي نتائج هذا التحليل:

جدول رقم (١): نتائج تحليل الارتباط للفرض الرئيسي الأول وفروضه الفرعية

أبعاد المتغيرات	كفاءة الطاقم الطبي والتمريض	الرعاية والعلاج	سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية	وقت الانتظار	مرافق المستشفى
الاعتمادية	معامل الارتباط	.709**	.735**	.601**	.785**
	قيمة p-value	.000	.000	.000	.000
الاستجابة	معامل الارتباط	.911**	.815**	.684**	.968**
	قيمة p-value	.000	.000	.000	.000
الضمان	معامل الارتباط	.773**	.943**	.734**	.846**
	قيمة p-value	.000	.000	.000	.000
الملموسية	معامل الارتباط	.753**	.888**	.936**	.795**
	قيمة p-value	.000	.000	.000	.000
التعاطف	معامل الارتباط	.615**	.694**	.846**	.658**
	قيمة p-value	.000	.000	.000	.000

**معنوية عند مستوى معنوية ١ %.

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

بالنسبة للفرض الفرعي الأول: هناك علاقة ارتباط طردية وتتراوح بين المتوسطة والقوية بين كلاً من الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف) ورضا المرضى عن كفاءة الطاقم الطبي والتمريض في مستشفى حراء العام، حيث تتراوح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين (615-911). كما ان تلك العلاقات معنوية حيث إن قيمة p -value أقل من (0.01)، وبناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الأول الذي ينص على انه: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن كفاءة الطاقم الطبي والتمريض في مستشفى حراء العام. وذلك بدرجة ثقة (95%).

بالنسبة للفرض الفرعي الثاني: هناك علاقة ارتباط طردية وتتراوح بين المتوسطة والقوية بين كلاً من الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف) ورضا المرضى عن جودة الرعاية والعلاج في مستشفى حراء العام، حيث تتراوح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين (694-943). كما ان تلك العلاقات معنوية حيث إن قيمة p -value أقل من (0.01)، وبناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الثاني الذي ينص على انه: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن جودة الرعاية والعلاج في مستشفى حراء العام. وذلك بدرجة ثقة (95%).

بالنسبة للفرض الفرعي الثالث: هناك علاقة ارتباط طردية وتتراوح بين المتوسطة والقوية بين كلاً من الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف) ورضا المرضى عن سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية في مستشفى حراء العام، حيث تتراوح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين (601-936). كما ان تلك العلاقات معنوية حيث إن قيمة p -value أقل من (0.01)، وبناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الثالث الذي ينص على انه: توجد

علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية في مستشفى حراء العام. وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

بالنسبة للفرض الفرعي الرابع: هناك علاقة ارتباط طردية وتتراوح بين المتوسطة والقوية بين كلاً من الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف) ورضا المرضى عن وقت انتظارهم في مستشفى حراء العام، حيث تتراوح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين (٩٠١-٦٥٨). كما ان تلك العلاقات معنوية حيث إن قيمة p -value أقل من (٠.٠١)، وبُناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الرابع الذي ينص على انه: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن وقت انتظارهم في مستشفى حراء العام. وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

بالنسبة للفرض الفرعي الخامس: هناك علاقة ارتباط طردية وتتراوح بين المتوسطة والقوية بين كلاً من الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف) ورضا المرضى عن جودة مرافق مستشفى حراء العام، حيث تتراوح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين (٩١١-٦٦٩). كما ان تلك العلاقات معنوية حيث إن قيمة p -value أقل من (٠.٠١)، وبُناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الخامس الذي ينص على انه: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ورضا المرضى عن جودة مرافق مستشفى حراء العام. وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)، ومن خلال نتائج تحليل الارتباط البسيط لبيرسون يتبين وجود علاقة موجبة قوية وذات دلالة إحصائية بين أبعاد الجودة المدركة للخدمات الصحية ورضا المرضى. ومن خلال فحص معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد الجودة والرضا، يمكن استخلاص أن أكثر أبعاد الجودة المدركة تأثيراً في رضا المرضى هو بعد "الاستجابة"، يليه بعد "الضمان"، ويعكس ذلك أهمية تفاعل الطاقم الطبي بسرعة وفعالية مع احتياجات المرضى، ومدى موثوقية الخدمة المقدمة في تحقيق الرضا.

ثانياً: الفرض الرئيسي الثاني: حيث ينص على انه " توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للخصائص الديموغرافية للعينة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، المهنة، سنوات التردد على المستشفى، عدد مرات الزيارة شهرياً). ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي عدة فروض فرعية على النحو التالي:

الفرض الفرعي الأول: توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للجنس، لاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Two Samples T Test)، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (٢): نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول للفرض الرئيسي الثاني باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين

المتغير	الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "T"	(sig.) المعنوية
الجودة المدركة للخدمات الصحية	ذكر	4.4253	.4528	.376	.707
	أنثى	4.3625	.4436		

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة المعنوية (sig.) قد بلغت 0.707 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للجنس، وبناءً عليه يتم رفض الفرض الفرعي الأول: توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات

استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للجنس؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)".

الفرض الفرعي الثاني: توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للعمر، لاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (٣): نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني باستخدام اختبار تحليل التباين

المتغير	العمر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "F"	(sig.) المعنوية
الجودة المدركة للخدمات الصحية	أقل من ٢٠ سنة	4.5425	.5246	55.228	.000
	من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة	4.5125	.4569		
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	4.4659	.8523		
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	4.5968	.4526		
	من ٥٠ سنة فأكثر	4.7528	.4263		

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى نتائج الدراسة الميدانية.

تشير نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني للفرض الرئيسي الثاني، باستخدام تحليل التباين (ANOVA)، إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (Sig. = 0.000)، وهي أقل من ٠.٠٥، مما يعني أن هناك فروقاً حقيقية في الجودة المدركة للخدمات الصحية بين عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام تعزى إلى اختلاف الفئات العمرية للمستجيبين، وذلك لصالح الفئة العمرية من ٥٠ سنة فأكثر، وبالتالي يتبين أن الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر) هي الأكثر رضاً عن جودة الخدمات، حيث حصلت على أعلى متوسط (٤.٧٥٢٨)، في حين جاءت الفئة (من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة)

بأقل تقييم (٤.٤٦٥٩). وهذا يعني أن تصورات جودة الخدمة تختلف باختلاف الأعمار، ولصالح الفئات الأكبر سنًا بشكل ملحوظ، وبناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الثاني: الذي ينص على أنه: "توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للعمر؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)".

الفرض الفرعي الثالث: توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للمستوى التعليمي، لاختبار صحة الفرض الفرعي الثالث تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (٤): نتائج اختبار الفرض الفرعي الثالث باستخدام اختبار تحليل التباين

المتغير	المستوى التعليمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "F"	(sig.) المعنوية
الجودة المدركة للخدمات الصحية	ثانوية عامة فأقل	4.3030	.6253	48.098	.000
	دبلوم	4.2625	.7584		
	معهد	4.2965	.9152		
	بكالوريوس	4.3629	.3232		
	دراسات عليا	4.5263	.4596		

المصدر: من إعداد الباحث استنادًا إلى نتائج الدراسة الميدانية.

تشير نتائج الفرض الفرعي الثالث للفرض الرئيسي الثاني باستخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الجودة المدركة للخدمات الصحية تبعًا لاختلاف المستوى التعليمي للمستجيبين، حيث بلغت قيمة المعنوية ($\text{Sig} = 0.000$) وهي أقل من (٠.٠٥)، مما يدل على وجود فروق معنوية حقيقية بين متوسطات الفئات التعليمية،

من خلال تحليل المتوسطات الحسابية للفئات التعليمية المختلفة، يتضح أن الأفراد الحاصلين على مؤهلات عليا (دراسات عليا) قد سجلوا أعلى مستوى في إدراك جودة الخدمات الصحية بمتوسط بلغ (٤.٥٢٦٣)، يليهم حملة البكالوريوس بمتوسط (٤.٣٦٢٩)، بينما جاء تقييم الحاصلين على مؤهلات دبلوم في المرتبة الأدنى بمتوسط (٤.٢٦٢٥). ويعكس هذا التفاوت في الإدراك مدى تأثير الخلفية التعليمية في تكوين التصورات حول جودة الرعاية الصحية.

وبالتالي، يمكن القول إن رفع مستوى الوعي الصحي لدى مختلف الفئات التعليمية، خاصة الأقل تعليمًا، من خلال برامج التثقيف والتوعية، قد يسهم في تحسين إدراكهم لجودة الخدمات المقدمة، وبالتالي ينعكس ذلك على رضاهم العام عن النظام الصحي، وبناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الثالث: الذي ينص على أنه: "توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للمستوى التعليمي؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)".

الفرض الفرعي الرابع: توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للحالة الاجتماعية.

لاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (٥): نتائج اختبار الفرض الفرعي الرابع باستخدام اختبار تحليل التباين

المتغير	الحالة الاجتماعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "T"	(sig.) المعنوية
الجودة المدركة للخدمات الصحية	أعزب/ عزباء	4.2703	.60776	1.468	.212
	متزوج/ة	4.2874	.86142		
	مطلق/ة	4.1905	.83339		
	أرمل/ة	4.7778	.44096		

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة المعنوية (sig.) قد بلغت 212. وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للحالة الاجتماعية. وبناءً عليه يتم رفض الفرض الفرعي الرابع: الذي ينص على أنه: "توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للحالة الاجتماعية؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)".

الفرض الفرعي الخامس: توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للمهنة.

لاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (٦): نتائج اختبار الفرض الفرعي الخامس للفرض الرئيسي الثاني باستخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)

المتغير	المهنة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "F"	(sig.) المعنوية
الجودة المدركة للخدمات الصحية	طالب	4.4528	.5241	1.504	.201
	لا تعمل (عاطل)	4.4125	.7742		
	موظف بالقطاع العام	4.5326	.7104		
	موظف بالقطاع الخاص	4.4985	.9568		
	أعمال حرة	4.3956	.6528		

المصدر: من إعداد الباحث استنادًا إلى نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة المعنوية (sig.) قد بلغت 201. وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للمهنة.

وبناءً عليه يتم رفض الفرض الفرعي الخامس: الذي ينص على أنه: "توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى للمهنة؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)".

الفرض الفرعي السادس: توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى لسنوات التردد على المستشفى.

لاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (٧): نتائج اختبار الفرض الفرعي السادس للفرض الرئيسي الثاني باستخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)

المتغير	سنوات التردد على المستشفى	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "F"	(sig.) المعنوية
الجودة المدركة للخدمات الصحية	سنة فأقل	4.3362	.6352	.649	.628
	من سنة وأقل من ٣ سنوات	4.3029	.5894		
	من ٣ سنوات وأقل من ٥ سنوات	4.4963	.7495		
	من ٥ سنوات وأقل من ١٠ سنوات	4.5284	.5858		
	من ١٠ سنوات فأكثر	4.5196	.4569		

المصدر: من إعداد الباحث استنادًا إلى نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة المعنوية (sig.) قد بلغت 628. وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى لسنوات التردد على المستشفى، وبناءً عليه يتم رفض الفرض الفرعي السادس: الذي ينص على أنه: "توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى لسنوات التردد على المستشفى؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)".

الفرض الفرعي السابع: توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى

حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية
تعزى لعدد مرات الزيارة شهرياً:

جدول رقم (٨): نتائج اختبار الفرض الفرعي السابع باستخدام اختبار تحليل التباين

المتغير	عدد مرات الزيارة شهرياً	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "F"	(sig.) المعنوية
الجودة المدركة للخدمات الصحية	مرة فأقل	4.5263	.4256	.704	.589
	مرتين	4.6351	.4526		
	ثلاث مرات	4.5258	.7415		
	٤ مرات	4.4452	.6359		
	٥ مرات فأكثر	4.6012	.9568		

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة المعنوية (sig.) قد بلغت 589. وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى لعدد مرات الزيارة شهرياً.

وبناءً عليه يتم رفض الفرض الفرعي السابع: الذي ينص على أنه: "توجد فروقات ذات دلالة معنوية في متوسطات استجابات عينة الدراسة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام حول تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية تعزى لعدد مرات الزيارة شهرياً؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)".

التوصيات:

استكمالاً للمتطلبات المنهجية، واعتماداً على ما تم التوصل إليه من استنتاجات وجد أنه لا بد من تقديم مجموعة من التوصيات لاستكمال هذا الجهد البحثي المتواضع، وهي كما يلي:

١. تحسين كفاءة الطاقم الطبي والتمريضي من خلال توفير برامج تدريب مستمرة وتعزيز مهارات التواصل الفعال.
٢. رفع مستوى جودة الرعاية والعلاج عبر تطبيق بروتوكولات علاجية حديثة والاستثمار في التكنولوجيا الطبية المتطورة.
٣. تقليل فترات انتظار المرضى من خلال تحسين إدارة الموارد البشرية وزيادة عدد العيادات التخصصية.
٤. تطوير جودة مرافق المستشفى بتحديث البنية التحتية وتحسين نظافة وتعقيم الغرف والمعدات.
٥. تعزيز رضا المرضى من خلال توفير قنوات فعالة لتقديم الشكاوى والمقترحات وتحليلها بانتظام لتحسين الأداء.
٦. تعزيز الرقابة والجودة من خلال تنفيذ آليات تقييم دورية للخدمات الصحية وفق معايير عالمية.

الدراسات المستقبلية:

١. تأثير التحول الرقمي في المستشفيات على رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية.
٢. دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة المرضى ورفع مستوى الجودة المدركة للخدمات.
٣. دراسة العلاقة بين بيئة العمل للكوادر الطبية ورضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. 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)، ٧٤٣-٧٨٢.
٢. البنافي، سعدون عوده حنيان؛ يوسف، مصطفى محمد؛ وحلمي، يحيى مصطفى كمال. (٢٠٢٥م). تقييم أساليب التقنية الحديثة بالقطاع الصحي وعلاقتها بتحسين الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية. **المجلة الدولية للعلوم التربوية والإنسانية المعاصرة**، ٤ (١)، ٩٥-٥٠.
٣. الحارثي، ماجد يحي عبد الرحمن؛ والحارثي، عبدالله شاكر دخيل. (٢٠٢٤م). دور الاعتمادية والتحولات الرقمية في تحقيق رضا المستفيدين بالتطبيق على مستشفى الولادة والأطفال في الخرج. **مجلة مكبات نت**، ٢٥ (١)، ٦-٢٣.
٤. الشيخ، بابر مبارك عثمان. (٢٠٢٣م). أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران -. **مجلة أبحاث التنمية جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريش**، ١٠ (٢)، ٧-٢٢.
٥. الطائي، يوسف حبيب سلطان. (٢٠١٩م). إدارة المعرفة. الأردن: دار صفاء للنشر.
٦. الطيب، جمعة. (٢٠٢٢م). أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المريض من خلال القيمة المدركة باستخدام تحليل المسار: دراسة ميدانية على بعض مستشفيات ولاية باتنة. **مجلة العلوم الانسانية**، ١ (١)، ٣٣٠-٣٥٤.
٧. رضوان، علاء فرج حسن. (٢٠٢١م). دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على المرضى المتعاملين مع مستشفيات جامعة المنوفية. **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة جامعة عين شمس**، ٤ (٤)، ١١٣-١٦٦.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Alemu, W. Girma, E. Mulugeta, T. (2021). Patient awareness and role in attaining healthcare quality: A qualitative, exploratory study. **International Journal of Africa Nursing Sciences**, 14, 100278.
2. Al-khadher, M.A. (2024). Elderly Patient Satisfaction toward Nursing Care Quality in Najran Hospitals at Najran City, KSA. **NILES journal for Geriatric and Gerontology**, 7(2), 354-366.

3. Almomani, R.Z.Q. Rishied, R. Banyhamdan, K. (2020). Hwang, J. Vu, G.T. Tran, B.X. et al. (2020). Measuring satisfaction with health care services for Vietnamese patients with cardiovascular diseases. **PLoS ONE**, 15(6), e0235333.
4. Lim, J.S. Lim, K-S. Heinrichs, J.H. et al. (2018). The role of hospital service quality in developing the satisfaction of the patients and hospital performance. **Management Science Letters**, 8(12), 1353-1362.
5. Kalaja, R., & Krasniqi, M. (2022). Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. **Frontiers in public health**, 10, 925681.
6. Phil, A.A. da Silva, P.A. Moreira, S. (2020). Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal. **Western Journal of Emergency Medicine**, 21(2), 391-403.
7. Tessema, D.H. Assefa, H.K. Obeng, H.A. Nuhu, J.A. (2024). The relationship between total quality management, patient satisfaction, service quality, and trust in the healthcare sector: the case of ethiopian public hospitals. **Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi**, 8(1), 164-176.
8. 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.