# دراسة تحليلية لعوامل نجاح ومعوقات وفوائد جودة الخدمات الصحية في أقسام الطوارئ بمستشفيات محافظة بيشة

إعداد


عبد الله سعد مسفر العلياني

باحث ماجستير إدارة المستشفيات

أ.د. صلاح الدين اسماعيل

أستاذ إدارة العمليات وعميد كلية التجارة وإدارة الأعمال السابق



## المجلة الدولية للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية

دورية علمية محكمة

المجلد (٩) ـ العدد (١٦) ـ يوليو ٢٠٢٥

P-ISSN: 2812-6394 E-ISSN: 2812-6408

https://ijaefs.journals.ekb.eg/

## الناشر

جمعية تكنولوجيا البحث العلمي والفنون

المشهرة برقم ٢٧١١ لسنة ٢٠٢٠، بجمهورية مصر العربية

https://srtaeg.org/

# Analytical Study of the Success Factors, Challenges, and Benefits of Health Service Quality in Emergency Departments of Bisha Province Hospitals

submitted by

**Abdullah Saad Misfer Al-Aliani**
Master's Researcher in Hospital Administration

**Dr. Salah El-Din Ismail**
Professor of Operations Management and Former Dean of the Faculty of Commerce and Business Administration

**International Journal of Administrative, Economic and Financial Sciences**
volume (4), issue (14), july 2025
P-ISSN: 2812-6394 E-ISSN: 2812-6408
https://ijaefs.journals.ekb.eg/

**Publisher**
Association for Scientific Research Technology and the Arts
https://srtaeg.org/

## المستخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل عوامل نجاح ومعوقات وفوائد جودة الخدمات الصحية في أقسام الطوارئ بمستشفيات بيشة.

ولتحقيق ذلك استخدم الباحثان المنهج الاستقرائي الاستنباطي والذي تم تطبيقه باستخدام الأسلوب الوصفي التحليلي. وطبقة الدراسة على على عينة من موظفي المستشفيات الحكومية والخاصة والمرضى مقدارها ٢٢٣ مفردة، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: معوقات جودة الخدمات الصحية في مستشفيات مدينة بيشة لا تؤثر بشكل كبير على سير العمل في المستشفى، وجود علاقة معنوية دالة إحصائيا بين نوع الوظيفة وكل من عوامل نجاح جودة الخدمات، ومعوقات جودة الخدمات، وفوائد تطبيق نظام الجودة، وخصوصا بالنسبة لعلاقة نوع الوظيفة بمعوقات جودة الخدمات، وجود فروق دالة معنويا عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين وعوامل نجاح جودة الخدمات ومعوقاتها وفوائد تطبيق نظام الجودة الصحية لصالح المستشفيات الحكومية.


**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمات – معوقات الجودة – الرعاية الصحية – صحة بيشة.

**مقدمة:**

يعد الارتقاء بمستوي الخدمات الصحية من الأهداف التي تسعي أي دولة أن تضعها من ضمن الخطط التنمية الاقتصادية الاستراتيجية لها والتي تسهم في تقديم الخدمات الصحية للمتعاملين معها سواء من داخل المستشفى (الكوادر الطبية والتمريضية والخدمات الإدارية) أو من خارجها (كالمرضي أو المراجعين)، وبهذا أصبح مفهوم الجودة من الموضوعات الأكثر اهتماما من قبل الباحثين والإداريين والمستفيدين من هذه الخدمات، حيث أنه لا بد من الاهتمام بجودة الخدمات الصحية المقدمة حتي يشعر المستفيد بأن ما يصحل عليه من الخدمات تلبي احتياجاته، حيث أن ادراك المستفيدين لحقوقهم في الحصول على جودة عالية من الخدمات الصحية يمكن أن يؤثر في المفاضلة بين المستشفيات الحكومية والمستشفيات الخاصة عند الحاجة اليها (عمر و سيف، ٢٠١٧).

ويعد قطاع الرعاية الصحية من أكثر القطاعات أهمية وحيوية نظرا لدوره الهام والمحوري في العناية بصحة الفرد والمجتمع، كما يعتبر رافدا للإقتصاد الوطني ومقصدا هاما للسياحة العلاجية في بعض الدول (Saif et al, 2014) وقد حظي هذا القطاع باهتمام كبير من قبل جميع

الدول سواء من حيث زيادة الانفاق أو التوجيه والرقابة المستمرة عليه بهدف ضمان استمرار قيامه بأداء دوره على مستوي عال من الكفاءة والفعالية (عمر و سيف، ٢٠١٧).

وقد شهدت المملكة العربية السعودية انجازات في القطاع الصحي خلال العقود الماضية تمثلت في توفير جميع خدمات الرعاية الصحية الاساسية للمواطنين والوافدين حيث قدمت تقدما ملحوظا في التنمية الصحية تمثل بالانخفاض السريع في النسب المئوية لمعدلات الوفيات ومعالجة الامراض المعدية والوقاية منها وقد انعكس هذا التطور الايجابي على جميع المؤشرات الصحية التي بمقتضاها أصبحت المملكة العربية السعودية تصنف حاليا ضمن الدول المتقدمة في مجال تقديم الخدمات الصحية على مستوي العالم ولقد عملت وزارة الصحة على وضع العديد من البرامج والخدمات الصحية التي ساهمت في رفع المستوي الصحي العام للسكان ويتميز النظام الصحي في المملكة بتغطيته الشاملة لكل من المواطنين والوافدين (وزارة الصحة السعودية، ٢٠٢٤).

وعليه فإن البحث الحالي يسعى إلى تسليط الضوء على قضية الجودة في المستشفيات والمؤسسات الصحية، بشكل عام، ومن خلال دراسة تحليلية للعوامل المؤثرة على جودة الخدمات الصحية في أقسام الطوارئ بمستشفيات بيشة.

**مشكلة البحث:**

في ضوء الاطلاع على الدراسات السابقة اتضح جليا نقص الدراسات التي تناولت تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة والخاصة في مدينة بيشة، وعليه فإن الدراسة الحالية تسعى للمساهمة في سد هذه الفجوة من خلال الإجابة على أسئلة البحث التالية:

أ. ماهي عوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة والعامة في مدينة بيشة؟

ب. ماهي معوقات جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة والعامة في مدنية بيشة؟

ج. ماهي فوائد تطبيق نظام جودةم الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة والعامة في مدينة بيشة؟

<u>أهمية الدراسة:</u>

تنبع أهمية الدراسة من اهميتها التطبيقية كونها تقوم على اجراء مقارنة بين المستشفيات العامة والخاصة في اقسام الطوارئ في مستشفيات بيشة من حيث جودة الخدمات المقدمة والمعوقات والعقبات كما تسعي الدراسة الي عمل مقترحات علمية من خلال نتائج الدراسة يمكن للقطاع الصحي السعودي الاستفادة منها في زيادة جودة الخدمات الصحية المقدمة.

اهداف الدراسة:

١) تحديد إذا كان هناك اختلاف بين المستشفيات العامة والخاصة بمنطقة بيشة فيما يتعلق بعوامل النجاح.

٢) تحديد الإختلافات في معوقات تطبيق جودة الخدمات الصحية في القطاع العام والقطاع الخاصة في مستشفيات مدينة بيشة.

٣) التعرف على درجة الاختلافات في فوائد تطبيق نظام للجودة في مستشفيات مدينة بيشة العامة والخاصة.

فروض الدراسة:

- توجد اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين المستقصى منهم في المستشفيات العامة والخاصة بمنطقة بيشة فيما يتعلق بعوامل النجاح.
- توجد اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين المستقصى منهم في المستشفيات العامة والخاصة بمنطقة بيشة فيما يتعلق بمعوقات تطبيق الجودة في الخدمة الصحية.
- توجد اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين المستقصى منهم في المستشفيات العامة والخاصة بمنطقة بيشة فيما يتعلق بفوائد تطبيق جودة الخدمة الصحية في المستشفيات العامة والخاصة.

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة أبعاد جودة الخدمات الصحية وعوامل النجاح ومعوقات التطبيق وفوائد التطبيق في المستشفيات العامة والخاصة.
- **الحدود المكانية**: تمثلت في المستشفيات العامة والخاصة في مدينة بيشة بالمملكة العربية السعودية.
- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق هذه الدراسة في العام ٢٠٢٤

منهجية الدراسة:

قام الباحثان بتطبيق المنهج الاستقرائي - الاستنباطي في بحثهما - من خلال استقراء الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، ثم استنبط منها الفروض ومتغيرات البحث.

مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع الدراسة من المستشفيات الخاصة بمدينة بيشة وعددها (٣) مستشفيات والمستشفيات العامة في مدينة بيشة وعددها (٥) مستشفيات. (موقع وزارة الصحية السعودية، ٢٠٢٤) والجدول التالي يوضح مجتمع البحث:

| المستشفى | نوع المستشفى | عدد العاملين |
|---|---|---|
| مستشفى الملك عبد الله | عام | ١٠١١ |
| مستشفى سبت العلايا | عام | ٩٥٣ |
| مستشفى البشاير العام | عام | ٨٤١ |
| مستشفى تثليث | عام | ٥٣٢ |
| مستشفى تباله العام | عام | ٥٤٩ |
| مستشفى الأزهار | خاص | ٢٨١ |
| مستشفى بيشه الخاص | خاص | ٤٧٨ |
| مستشفى المستقبل | خاص | ٤٦٧ |
| الإجمالي | ٨ | ٥١١٢ |

**عينة الدراسة:**

**تم تحديد حجم عينة العاملين محل الدراسة من خلال القانون التالي:**

$$ن = \frac{ت^2 \times ن \times ف (١ - ف)}{\Delta^2 ن + ت^2 ن (١ - ف)}$$

**حيث:**

ن = حجم العينة.

ت = الدرجة المعيارية المقابلة لدرجة الثقة ٩٥٪، وهي = ١,٩٦.

ف = نسبة النجاح في التوزيع، وحيث أن التوزيع طبيعي فإن نسبة النجاح نسبة الفشل = ٥٠ %.

$\Delta$ = نسبة الخطأ المسموح به والمنتشر على طرفي التوزيع بمقدار متساوي وهي = ٥٪.

ن = حجم المجتمع.

نظرا لكبر حجم المجتمع وعدم القدرة على تعدادها فقد تم استخدام عينة ميسرة

والعينة الميسرة هي العينة السهلة والتي يكون اختيارها ميسرا وسريعا وبتكلفة بسيطة، العينات الميسرة تكون غير دقيقة نظرا لأن اختيار العينة تم على أساس السهولة أو اليسر بالنسبة للباحث، ويتم الرجوع إلى العينة الميسرة متى ما كانت هناك سهولة في الوصول إلى المشاركين، مثل الأصدقاء أو الزملاء، خاصة في الدراسات الاستشكافية. والعينة في البحث الحالي قوامها ٢٢٣ مستجيبا من المرضي والموظفين في المستشفيات الخاصة ومن المستشفيات العامة حتى تكون العينة معبرة وفقا للمعادلات الاحصائية الخاصة بتحديد حجم العينة.

مفهوم الخدمة الصحية:

شهد قطاع الخدمات نموا كبيرا ومتناميا في السنوات الأخيرة ويحتل حاليا مكانة بارزة في اقتصاد كل دولة والصناعة التي تحتل مكانة بارزة في صناعة الخدمات هي صناعة الخدمات الصحية، وترجع الأهمية التي تحظى بها إلى طبيعة الخدمات التي يقدمها هذا القطاع وعلاقتها المباشرة بصحة أفراد المجتمع، فحياة وصحة أي مجتمع يمكن أن تعكس بوضوح درجة التنمية الاقتصادية، وهذا يدفع البلدان المتعطشة للتقدم والنمو إلى زيادة اهتماماتها بالخدمات المقدمة سابقا المرافق الصحية، وبالتالي أصبح الاهتمام بالخدمات الصحية الآن مهم للغاية لأنها ترتبط بكل جانب من جوانب الأنشطة البشرية، وذلك لأن الاهتمام بها أصبح ظاهرة عالمية (بونا، ٢٠٢٤).

أبعاد جودة الخدمات الصحية:

تشمل أبعاد جودة الخدمات الصحية على الآتي (عتيق و عتيق، ٢٠١٣):

الاعتمادية: تشير الاعتمادية إلى قدرة مقدم الخدمة في صفة الطبيب على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه ولتفهم الاعتمادية فإن الذي يجب التركيز عليه هو مجموعة من خصائص الخدمة تتصل بكيفية أداءه لوظيفته خلال الاستعمال فهي عبارة عن مقياس منتج أو الخدمة على أداء الوظيفة المطلوبة منه بنجاح في ظروف الاستعمال العادية ولمدة محددة، وفي هذا التعريف أربعة عناصر هامة هي: الأداء، ظروف الاستعمال، المدة الزمنية مددة التعبير عن القياس بالاحتمال وتشمل عملها صحية من المرة الأولى، وهي أحد مكونات الخدمة الأكثر أهمية للعملاء، كما تتسم أيضا بتوفير الخدمات كما تم الوعد بها وفي الوقت المحدد، والاحتفاظ بسجلات خالية من الأخطاء لذلك فإن الميل إلى الخدمات المبالغ في وعودها وقيادة العملاء إلى توقعات غير واقعية لا تتسبب إلا في نفاذ صبر هؤلاء وفقدان ثقتهم. فالمستفيد من

الخدمة الصحية أي المريض الذي يتطلع إلى ذلك من خلال الوقت والإنجاز والوفاء بالالتزامات ويمثل هذا البعد ٣٢٪ كأهمية نسبية.

الاستجابة: الاستجابة تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم، فهي تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة. كما أن الاستجابة في مجال الخدمات الصحية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها. وتشير أيضا إلى أن جميع المرضى بغض النظر عن أصلهم، وحالتهم، وخلفيتهم، يتلقون الرعاية السريعة من قبل إطارات المستشفى مع حسن المعاملة والتعاون، ووقت انتظار ملائم أو مناسب وغير مزعج.

فالاستجابة في مجال الخدمة الصحية تشمل المتغيرات الآتية: السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة، الاستجابة الفورية لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الانشغال، الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض، الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى...إلخ.

الضمان (التأكيد) فقد أطلق عليه تسمية التأكيد ويقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة ويمثل هذا البعد (١٩٪) كأهمية نسبية في الجودة قياسا بالأبعاد الأخرى. ومن معايير تقييم جودة الخدمة الصحية بموجب هذا البعد الآتي: سمعة ومكانة المستشفى عالية، المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والملاك التمريضي، الصفات الشخصية للعاملين.

مع ما تقدم يمكن القول بأن الضمان كأحد أبعاد جودة الخدمة الصحية يقصد به تأكيد إدارة المنظمة الصحية على الجودة الصحية وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين (أطباء، ممرضين، وغيرهم) فضلا عن توفير المستلزمات المادية الحديثة في المجال الصحي مما يؤدي إلى تقديم خدمات صحية بجودة مطابقة.

الملموسية: تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال، إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بملموسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنظمة الصحية، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة، وغير ذلك.

التعاطف (الفورية) التعاطف يشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية ويشمل هذا البعد على خصائص مثل: مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والاتصالات، ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد. والجدول التالي يظهر الأبعاد الخمسة وما يقابلها من معايير لتقييم كل بعد، والأمثلة التي يمكن أن تقابل ذلك البعد عند التطبيق في مجال تقديم الخدمات الصحية بالمؤسسات المختصة في ذلك (بديسي، ٢٠١١):

جدول يوضح الأبعاد الخمسة لمعايير التقييم

| البعد | معايير التقييم | الأمثلة |
|---|---|---|
| الاعتمادية | دقة السجلات المعتمدة في إدارة المؤسسة الصحية.<br>المواعيد الدقيقة في الإجراءات الطبية. | ثقة عالية لدى المرضى بأن حياتهم بين أيدي أمينة. |
| الاستجابة | تقديم خدمات علاجية فورية.<br>استجابة سريعة لنداءات الطوارئ الخارجية.<br>العمل على مدار ساعات اليوم. | وصول سيارات الإسعاف خلال دقائق معدودة.<br>غرف العمليات جاهزة كليا ولكل الحالات. |
| التأكيد | سمعة ومكانة المؤسسة الصحية عالية.<br>المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والشبه الطبيبين.<br>تميز العاملين بدرجة عالية من الإنسانية. | المعاملة الحسنة للمرضى.<br>تدريب ومهارات عالية في الأداء. |
| المجاملة | اهتمام شخصي بالمرضى.<br>الإصغاء الكامل للشكوى.<br>تلبية الحاجيات بطلف وود. | الممرضة بمثابة الأم الحنون.<br>النظر للمريض بأنه دائما على حق. |
| الملموسة | الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج.<br>المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة.<br>أماكن الانتظار والاستقبال المناسبة. | نظافة الغرف وأماكن العلاج.<br>نوعية الطعام جيدة. |

المصدر: (بديسي، ٢٠١١)

العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الصحية:

تحليل توقعات الزبون (Analysis of Customer Expection) منتجو الخدمات الصحية بحاجة إلى فهم توقعات الزبائن عند تصميمهم للخدمة الصحية، إن لم يكن هذا التصميم يفوق التوقع أساسا، لأن الطريقة الوحيدة التي تمكنهم من تحقيق جودة عالية في الخدمة المقدمة للمرضى تكمن في أن يحققوا إدراكاتهم للخدمة المقدمة من خلال التميز بين عدد من المستويات المختلفة للجودة (الصرن و الغرير، ٢٠١٧):

الجودة المتوقعة: وهي تلك الدرجة من الجودة التي يرى المريض أو المستهلك منها وجود وجودها.

الجودة المدركة: وهي تلك الجودة في الخدمة الصحية المقدمة من قبل المشفى والتي يراها مناسبة للحالة الصحية والتي اعتادت المشفى أن تقدم بها خدماتها للمرضى.

الجودة القياسية: وهو ذلك المستوى أو الدرجة في جودة الخدمة المقدمة والتي تتطابق مع المواصفات المحددة أساسا للخدمة.

تحديد جودة الخدمات: حالما تفهم إدارة المشفى حاجات المرضى فإنه يجب أن يضع التحديد أو التوصيف المناسب للمساعدة في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الصحية المقدمة، وهذا التوصيف عادة ما يكون مرتبط في أداء العاملين في المشفى وبمستوى وكفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة في إنجاز الخدمة الطبية.

أداء العاملين: عندما تضع إدارة المشفى المعايير النوعية للخدمة الصحية المقدمة، ويتحقق الالتزام في تنفيذها من قبل الملاك الطبي والفني في المشفى، فإنها في المقابل يجب أن تعمل على إيجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلالها الأداء المناسب للملاك الطبي والتمريضي والخدمي المتصل بالمرضى م نخلال ربط الأداء بنظام الحوافز.

إدارة توقعات الخدمة: إن إدارة توقعات الخدمة تتم من خلال اعتماد أنظمة الاتصالات الداخلية في المشفى والترويج والإعلان خارجها، ويكون من الضروري على إدارة المشفى ألا تقدم وعودا لا تستطيع تحقيقها نظرا لضخامتها أو عدم تجانسها مع قدراتها في التنفيذ أو الضعف في التدريب أو الكفاءة اللازمة في اتصالاتها الداخلية لتحقيق ذلك، وهذا سينعكس بالتالي على عدم رضا المستفيد عن الخدمة الصحية المتوقع حصولها.

أبعاد ومعايير الجودة في الخدمات الصحية: من الصعوبات التي يواجهها المرضى في تقييمهم للخدمة كونها غير ملموسة، وعلى الرغم من ذلك فإنهم يعتمدون في تقييمهم لجودة الخدمة الصحية المقدمة لهم على أساس مستوى أو درجة جودتها معتمدين في ذلك على خمسة أبعاد وهي (الصرن و الغرير، ٢٠١٧):

- الاستجابة.
- التوكيد.
- التعاطف.
- الملموسية.
- الاعتمادية.

## الدراسة الميدانية:

### الأساليب الاحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، تم استخدام الأساليب الإحصائية مثل: التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لوصف خصائص أفراد الدراسة ومفرداتها وعرض النتائج، ومعامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، ومعامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات الدراسة، واختبار تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) للفروق بين إجابات الأفراد حسب متغيرات الدراسة.

ولتحديد طول خلال مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (١-٥ =٤) تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٤/٥ = ٠,٨٠) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول يوضح طريقة تصحيح المقياس

| البدائل | وزنه | قيمة المتوسط الحسابي |
|---|---|---|
| غير موافق بشدة | ١ | من ١,٠٠ إلى ١,٨٠ |
| غير موافق | ٢ | من ١,٨١ إلى ٢,٦٠ |
| محايد | ٣ | من ٢,٦١ إلى ٣,٤٠ |
| موافق | ٤ | من ٣,٤١ إلى ٤,٢٠ |
| موافق بشدة | ٥ | من ٤,٢١ إلى ٥,٠٠ |

### البيانات الشخصية:

الجدول التالي يوضح البيانات الشخصية (الديموغرافية) لعينة الدراسة:

جدول يوضح البيانات الشخصية لعينة الدراسة

| الفئة | العبارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| النوع | ذكر | 141 | 63.2 |
| | أنثى | 82 | 36.8 |
| | الإجمالي | 223 | 100.0 |
| الفئة العمرية | أقل من ٣٠ سنة | 67 | 30.0 |
| | ٣٠ وأقل من ٤٠سنة | 91 | 40.8 |
| | ٤٠ وأقل من ٥٥ سنة | 57 | 25.6 |
| | ٥٥ سنة فأكثر | 8 | 3.6 |
| | الإجمالي | 223 | 100.0 |
| المستوى التعليمي | دبلوم أو أقل | 48 | 21.5 |

| الفئة | العبارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| | بكالوريوس | 99 | 44.4 |
| | ماجستير | 58 | 26.0 |
| | دكتوراه | 18 | 8.1 |
| | الإجمالي | 223 | 100.0 |
| الخبرة الوظيفية | ٥ سنوات أو أقل | 62 | 27.8 |
| | ٥ سنوات وأقل من ١٠ سنوات | 73 | 32.7 |
| | ١٠ سنوات وأقل من ١٥ سنة | 50 | 22.4 |
| | ١٥ سنة فأكثر | 38 | 22.4 |
| | الإجمالي | 223 | 100.0 |
| نوع العمل | مستشفى حكومي | 133 | 59.6 |
| | مستشفى خاص | 49 | 22.0 |
| | من المرضى | 41 | 18.4 |
| | الإجمالي | 223 | 100.0 |

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانوا من فئة الذكور بنسبة ٦٣٪ مقابل ٣٦٪ منهم من فئات الإناث، كما أن معظم أفراد العينة كانت فئاتهم العمرية ٣٠ وأقل من ٤٠ سنة بنسبة ٤٠٪ وكذلك ٣٠٪ منهم كانت فئاتهم العمرية أقل من ٣٠ سنة. كما يتضح كذلك أن معظم أفراد العينة حاصلون على درجة البكالوريوس بنسبة ٤٤٪ وربما كان ٢٦٪ منهم حاصلون على درجة الماجستير.

كما يتضح أن أغلب أفراد العينة كانت خبرتهم الوظيفية أقل من ٥ سنوات وأقل من ١٠ سنوات، بنسبة ٣٢٪ و٢٧٪ منهم كانت خبرتهم العملية ٥ سنوات أو أقل. ويتضح كذلك أن معظم أفراد العينة يعملون في مستشفيات حكومية بنسبة ٥٩٪ مقابل ٢٢٪ منهم يعملون في مستشفيات القطاع الخاص، و١٨٪ منهم من المرضى.

درجة استجابة أفراد العينة لمتغيرات الدراسة:

**عوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في مستشفيات مدينة بيشة:**

**أولا: الاعتمادية:**

جدول يوضح بعد الاعتمادية

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة الاستجابة |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | يقدم المستشفى الخدمات الصحية المساندة في المواعيد المحددة. | 4.41 | .684 | 4 | مرتفعة |
| ٢ | تتوفر في المستشفى مختلف التخصصات الطبية. | 4.36 | .769 | 5 | مرتفعة |
| ٣ | يعطي الطبيب الوقت الكافي للمناقشة وتشخيص الحالات المرضية. | 4.41 | .644 | 3 | مرتفعة |
| ٤ | يقوم الطبيب بتشخيص الحالات بدقة ويصف الدواء المناسب. | 4.47 | .669 | 1 | مرتفعة |
| ٥ | تتوافر الثقة بين العاملين في المستشفى. | 4.44 | .612 | 2 | مرتفعة |
| **المتوسط العام** | | **4.41** | **.644** | **مرتفعة** | |

يتضح من خلال الجدول أعلاه بالنسبة لعوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في مستشفيات بيشة نجد أن عبارات بعد (الاعتمادية) قد حصلت على درجة استجابة (مرتفعة) من قبل أفراد العينة، وبمتوسط حسابي عام مقدراه (4.41) وانحراف معياري (.644) كما أن العبارة رقم (٤) "يقوم الطبيب بتشخيص الحالات بدقة ويصف الدواء المناسب." قد حصلت على أعلى درجة استجابة لدى أفراد العينة بمتوسط حسابي (4.47) ما يعني ذلك أن أبرز عوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في بعد الاعتمادية في مستشفيات مدينة بيشة يكون من خلال التشخيص الدقيق للحالات ووصف الدواء المناسب، وربما كذلك توافر الثقة بين العاملين في المستشفى، وإعطاء الوقت الكافي للمناقشة وتشخيص الحالات المرضية.

**ثانيا: الاستجابة:**

جدول يوضح بعد الاستجابة

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة الاستجابة |
|---|---|---|---|---|---|
| ٦ | يتم تقديم الخدمات الصحية بسرعة جيدة | 4.48 | .677 | 2 | مرتفعة |
| ٧ | يتوفر لدى العاملين في المستشفى الاستعداد الدائم للتعاون مع المريض. | 4.49 | .592 | 1 | مرتفعة |
| ٨ | يقوم العاملون في المستشفى بالرد الفوري على جميع شكاوى واستفسارات المراجعين. | 4.43 | .680 | m3 | مرتفعة |
| **المتوسط العام** | | **4.48** | **.677** | **مرتفعة** | |

من خلال الجدول أعلاه بالنسبة لعوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في مستشفيات بيشة نجد أن عبارات بعد (الاستجابة) قد حصلت على درجة استجابة (مرتفعة) من قبل أفراد العينة، وبمتوسط حسابي عام بلغ (4.48) وانحراف معياري (.677) كما أن الفقرة رقم (٧) "يتوفر لدى العاملين في المستشفى الاستعداد الدائم للتعاون مع المريض" قد حصلت على أعلى درجة استجابة في هذا البعد بمتوسط حسابي (4.49) ما يعني أن أبرز عوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في بعد الاستجابة يكون من خلال توافر الاستعداد الدائم للتعاون مع المريض من جهة العاملين، وتقديم الخدمات الصحية بسرعة جيدة.

**ثالثا: الأمان:**

جدول يو ضح بعد الأمان

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة الاستجابة |
|---|---|---|---|---|---|
| ٩ | يتوفر لدى الأطباء في المستشفى المعرفة والمهارة المتخصصة. | 4.50 | .697 | 4 | مرتفعة |
| ١٠ | الشعور بالأمان أثناء التعامل مع موظفي المستشفى. | 4.53 | .591 | 3 | مرتفعة |
| ١١ | يتحلى العاملون في المستشفى بالأدب وحسن الخلق. | 4.55 | .641 | 1 | مرتفعة |
| ١٢ | يحافظ الأطباء على سرية المعلومات الخاصة بالمريض. | 4.54 | .606 | 2 | مرتفعة |
| ١٣ | أسئلة الأطباء مناسبة وذات علاقة مباشرة بالمريض. | 4.49 | .657 | 5 | مرتفعة |
| **المتوسط العام** | | **4.53** | **.591** | **مرتفعة** | |

من خلال الجدول أعلاه بالنسبة لعوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في مستشفيات بيشة نجد أن عبارات بعد (الأمان) قد حصلت على درجة استجابة (مرتفعة) بمتوسط حسابي عام مقداره (4.53) وانحراف معياري (.591) وأن الفقرة رقم (١١) "يتحلى العاملون في المستشفى بالأدب وحسن الخلق" بمتوسط حسابي (4.55) وربما تشير هذه النتيجة إلى أن أبرز عوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في بعد الأمان يكون من خلال تحلي العاملين في المستشفى بالأدب وحسن الخلق، والمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمريض، وشعوره بالأمان أثناء تعامل الموظفين معه.

**رابعا: التعاطف:**

جدول يوضح بعد التعاطف

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة الاستجابة |
|---|---|---|---|---|---|
| ١٤ | يتحلى العاملون في المستشفى بروح المرح والصداقة في تعاملهم مع المريض. | 4.54 | .627 | 1 | مرتفعة |
| ١٥ | يتفهم العاملون في المستشفى احتياجات المرضى بصورة جيدة. | 4.52 | .683 | 2 | مرتفعة |
| ١٦ | يقدر العاملون في المستشفى ظروف المرضى ويتعاطفون معهم. | 4.50 | .664 | 4 | مرتفعة |
| ١٧ | يخصص العاملون في المستشفى الوقت الكافي لتقديم الخدمات للمراجعين. | 4.51 | .663 | 3 | مرتفعة |
| ١٨ | يضع العاملون في المستشفى مصالح المرضى في مقدمة اهتماماتهم وأولوياتهم. | 4.50 | .664 | 5 | مرتفعة |
| ١٩ | يتم تقديم العناية الشخصية لكل مريض بغض النظر عن العلاقات الشخصية. | 4.49 | .703 | 6 | مرتفعة |
| **المتوسط العام** | | **4.51** | **.663** | **مرتفعة** | |

من خلال الجدول أعلاه بالنسبة لعوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في مستشفيات بيشة نجد أن عبارات بعد (التعاطف) قد حصلت على درجة استجابة (مرتفعة) بمتوسط حسابي (4.51) وانحراف معياري (663.) وأن العبارة رقم (١٤) "يتحلى العاملون في المستشفى بروح المرح والصداقة في تعاملهم مع المريض" قد حصلت على أعلى درجة استجابة لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ (4.54) ما تعني هذه النتيجة أن أبرز عوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في بعد التعاطف يكون من خلال التحلي بروح المرح والصداقة في تعامل العاملين مع المرضى في المستشفى، وربما من خلال تفهمهم لاحتياجات المرضى بصورة جيدة.

## معوقات جودة الخدمات الصحية في مستشفيات مدينة بيشة:

جدول يوضح معوقات جودة الخدمات الصحية في مستشفيات بيشة

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة الاستجابة |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | رفض استقبال الحالات الطارئة لعدم وجود أسرة شاغرة. | 3.07 | 1.516 | 9 | منخفضة |
| ٢ | قلة غرف الطوارئ مقارنة بأعداد المراجعين. | 3.32 | 1.456 | 1 | منخفضة |
| ٣ | قلة الكادر الطبي في قسم الطوارئ. | 3.31 | 1.423 | 2 | منخفضة |
| ٤ | طول فترات انتظار المريض في العيادات الخارجية. | 3.30 | 1.475 | 4 | منخفضة |
| ٥ | تباعد الفترة الزمنية بين تاريخ الكشف وتاريخ المراجعة. | 3.30 | 1.432 | 3 | منخفضة |
| ٦ | عدم وجود قسم محدد لاستقبال شكاوى واقتراحات المرضى. | 3.07 | 1.514 | 8 | منخفضة |
| ٧ | عدم كفاية مواقف السيارات. | 3.21 | 1.496 | 5 | منخفضة |
| ٨ | سوء نظافة دورات المياه في غرف المرضى. | 3.08 | 1.546 | 11 | منخفضة |
| ٩ | إهمال تغيير غيارات أسرة المرضى يوميا. | 3.05 | 1.500 | 6 | منخفضة |
| ١٠ | تزايد معدلات الأخطاء الطبية. | 3.07 | 1.501 | 7 | منخفضة |
| ١١ | عدم وجود نظام عقوبة واضح للمتسبب في الخطأ الطبي. | 3.07 | 1.552 | 12 | منخفضة |
| ١٢ | عدم حصول المريض في بعض الأحيان على معلومات كافية عن حالته المرضية وخطة العلاج المعتمدة. | 3.07 | 1.516 | 10 | منخفضة |
| **المتوسط العام** | | **3.21** | **1.496** | **منخفضة** | |

يتضح من خلال الجدول أعلاه بالنسبة لمعوقات جودة الخدمات الصحية في مستشفيات مدينة بيشة أن درجة الاستجابة لعبارات هذا المحور كانت (منخفضة) وبمتوسط حسابي عام (3.21) وبانحراف معياري (1.496)، وأن العبارة رقم (٢) "قلة غرف الطوارئ مقارنة بأعداد المراجعين" قد حصلت على أعلى درجة استجابة بمتوسط حسابي مقداره (3.32) وربما تشير هذه النتيجة إلى أن أبرز معوقات جودة الخدمات الصحية في مستشفيات مدينة بيشة هي قلة غرف الطوارئ مقارنة بأعداد المراجعين، وبشكل عام يمكن القول بأن معوقات جودة الخدمات الصحية في مستشفيات مدينة بيشة لا تؤثر بشكل كبير على سير العمل في المستشفى، خصوصا أن أبرز المعوقات - بحسب رأي العينة - هي معوقات طبيعية موجودة كافة المستشفيات العالمية المرموقة مثل قلة الكادر الطبي وقلة الغرف.

**فوائد تطبيق نظام جودة الخدمات الصحية في مستشفيات مدينة بيشة:**

جدول يوضح فوائد تطبيق نظام جودة الخدمات الصحية في مستشفيات بيشة

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة الاستجابة |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | يمكن المستشفى من التعرف على مدى قوتها وضعفها. | 3.96 | 1.017 | 9 | متوسطة |
| ٢ | يحتوي على التدابير اللازمة للتقييم. | 4.34 | .717 | 6 | مرتفعة |
| ٣ | يحتوي نظام الجودة العلى أسس التحسين المستمر. | 4.39 | .713 | 4 | مرتفعة |
| ٤ | يقدم رؤية تصبح محل تقدير من الجهات الخارجية. | 4.38 | .693 | 5 | مرتفعة |
| ٥ | يقلل من الأخطاء ووفقا لتخطيط واضح ومجرب. | 4.39 | .669 | 3 | مرتفعة |
| ٦ | يقلل من الوقت اللازم لإنهاء مهمة ما. | 4.32 | .730 | 8 | مرتفعة |
| ٧ | يحقق ثقة العملاء ورضاهم. | 4.43 | .680 | 2 | مرتفعة |
| ٨ | يقلل من الاجتماعات غير الضرورية. | 4.34 | .766 | 7 | مرتفعة |
| ٩ | يحدد المسئوليات وعدم إلقاء التبعات على الآخرين. | 4.44 | .688 | 1 | مرتفعة |
| ١٠ | يقلل من عمليات المراقبة. | 3.96 | 1.017 | 10 | متوسطة |
| **المتوسط العام** | | **4.39** | **.713** | **مرتفعة** | |

يتضح من خلال الجدول أعلاه بالنسبة لفوائد تطبيق نظام جودة الخدمات الصحية في مستشفيات مدينة بيشة أن درجة استجابة أفراد العينة لعبارات هذا البعد كانت (مرتفعة) وبمتوسط حسابي عام مقداره (4.39) وانحراف معياري (.713) وأن العبارة رقم (٩) "يحدد المسئوليات وعدم إلقاء التبعات على الآخرين" قد حصلت على أعلى درجة استجابة بمتوسط حسابي مقداره (4.44)، وربما تشير هذه النتيجة إلى أبرز فوائد تطبيق نظام جودة الخدمات الصحية يكون من خلال تحديد المسئوليات وعدم إلقاء التبعات على الآخرين في مستشفيات مدينة بيشة، وتحقيق ثقة العملاء ورضاهم.

<u>المقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة والمرضى:</u>

لمقارنة عوامل نجاح جودة الخدمات المقدمة، ومعوقاتها، وفوائد تطبيق نظام الجودة وفقا لنوع المستشفى، من خلال استخدام تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) من خلال الجدول أدناه:

جدول يوضح المقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة والمرضى

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| عوامل نجاح جودة الخدمات | Between Groups | 1281.099 | 2 | 640.549 | 7.734 | .001 |
| | Within Groups | 18221.834 | 220 | 82.827 | | |
| | Total | 19502.933 | 222 | | | |
| معوقات جودة الخدمات | Between Groups | 4872.015 | 2 | 2436.007 | 9.165 | .000 |
| | Within Groups | 58474.622 | 220 | 265.794 | | |
| | Total | 63346.637 | 222 | | | |
| فوائد تطبيق نظام الجودة | Between Groups | 173.669 | 2 | 86.835 | 2.453 | .088 |
| | Within Groups | 7789.048 | 220 | 35.405 | | |
| | Total | 7962.717 | 222 | | | |

من خلال الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة معنوية دالة إحصائيا بين نوع الوظيفة وكل من عوامل نجاح جودة الخدمات، ومعوقات جودة الخدمات، وفوائد تطبيق نظام الجودة، وخصوصا بالنسبة لعلاقة نوع الوظيفة بمعوقات جودة حيث بلغت قيمة (F) (9.165) وهي قيمة كبيرة ودالة معنويا عند مستوى دلالة (0.05)، وكذلك كان مستوى الدلالة كبير ومعنوي عند مستوى دلالة (0.05) بين نوع الوظيفة وعوامل نجاح جودة الخدمات المقدمة في مستشفيات بيشة.

ولمعرفة الفروق الإحصائية بين المستشفيات الحكومية والمستشفيات الخاصة والمرضى بمدينة بيشة استخدم الباحث اختبار (LSD) من خلال الجدول أدناه:

جدول يوضح الفروق الإحصائية بين المستشفيات الحكومية والخاصة والمرضى

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود فروق دالة معنويا عند مستوى دلالة (0.05) بين عوامل

**Multiple Comparisons**

LSD

| Dependent Variable | (I) مستشفى حكومي | (J) مستشفى حكومي | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| عوامل نجاح جودة الخدمات | 1 | 2 | 4.24060* | 1.52089 | .006 | 1.2432 | 7.2380 |
| | | 3 | 5.50541* | 1.62570 | .001 | 2.3015 | 8.7094 |
| | 2 | 1 | -4.24060* | 1.52089 | .006 | -7.2380- | -1.2432- |
| | | 3 | 1.26481 | 1.92626 | .512 | -2.5315- | 5.0611 |
| | 3 | 1 | -5.50541* | 1.62570 | .001 | -8.7094- | -2.3015- |
| | | 2 | -1.26481- | 1.92626 | .512 | -5.0611- | 2.5315 |
| معوقات جودة الخدمات | 1 | 2 | -11.29108* | 2.72448 | .000 | -16.6605- | -5.9217- |
| | | 3 | -6.06859* | 2.91225 | .038 | -11.8081- | -.3291- |
| | 2 | 1 | 11.29108* | 2.72448 | .000 | 5.9217 | 16.6605 |
| | | 3 | 5.22250 | 3.45067 | .132 | -1.5781- | 12.0231 |
| | 3 | 1 | 6.06859* | 2.91225 | .038 | .3291 | 11.8081 |
| | | 2 | -5.22250- | 3.45067 | .132 | -12.0231- | 1.5781 |
| فوائد تطبيق نظام الجودة | 1 | 2 | 1.74866 | .99436 | .080 | -.2110- | 3.7083 |
| | | 3 | 1.85568 | 1.06289 | .082 | -.2391- | 3.9504 |
| | 2 | 1 | -1.74866- | .99436 | .080 | -3.7083- | .2110 |
| | | 3 | .10702 | 1.25940 | .932 | -2.3750- | 2.5890 |
| | 3 | 1 | -1.85568- | 1.06289 | .082 | -3.9504- | .2391 |
| | | 2 | -.10702- | 1.25940 | .932 | -2.5890- | 2.3750 |

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

نجاح جودة الخدمات ومعوقاتها وفوائد تطبيق نظام الجودة الصحية لصالح المستشفيات الحكومية، وربما تفسر هذه النتيجة لتكامل تطبيق الشروط والمعايير الدولية بدقة في

المستشفيات الحكومية بمدينة بيشة ما يعني تفوق القطاع الصحي الحكومي على القطاع الصحي الخاص.

**النتائج والتوصيات:**

١/ أهم النتائج:

١. أبرز عوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في بعد الاعتمادية في مستشفيات مدينة بيشة يكون من خلال التشخيص الدقيق للحالات ووصف الدواء المناسب، وربما كذلك توافر الثقة بين العاملين في المستشفى، وإعطاء الوقت الكافي للمناقشة وتشخيص الحالات المرضية.

٢. أبرز عوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في بعد الاستجابة يكون من خلال توافر الاستعداد الدائم للتعاون مع المريض من جهة العاملين، وتقديم الخدمات الصحية بسرعة جيدة.

٣. أبرز عوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في بعد الأمان يكون من خلال تحلي العاملين في المستشفى بالأدب وحسن الخلق، والمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمريض، وشعوره بالأمان أثناء تعامل الموظفين معه.

٤. أبرز عوامل نجاح جودة الخدمات الصحية في بعد التعاطف يكون من خلال التحلي بروح المرح والصداقة في تعامل العاملين مع المرضى في المستشفى، وربما من خلال تفهمهم لاحتياجات المرضى بصورة جيدة.

٥. معوقات جودة الخدمات الصحية في مستشفيات مدينة بيشة لا تؤثر بشكل كبير على سير العمل في المستشفى، خصوصا أن أبرز المعوقات - بحسب رأي العينة - هي معوقات طبيعية موجودة كافة المستشفيات العالمية المرموقة مثل قلة الكادر الطبي وقلة الغرف.

٦. أبرز فوائد تطبيق نظام جودة الخدمات الصحية يكون من خلال تحديد المسئوليات وعدم إلقاء التبعات على الآخرين في مستشفيات مدينة بيشة، وتحقيق ثقة العملاء ورضاهم.

٧. وجود علاقة معنوية دالة إحصائيا بين نوع الوظيفة وكل من عوامل نجاح جودة الخدمات، ومعوقات جودة الخدمات، وفوائد تطبيق نظام الجودة، وخصوصا بالنسبة لعلاقة نوع الوظيفة بمعوقات جودة الخدمات.

٨. وجود فروق دالة معنويا عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين وعوامل نجاح جودة الخدمات ومعوقاتها وفوائد تطبيق نظام الجودة الصحية لصالح المستشفيات الحكومية.

## ٢/ التوصيات:

على ضوء النتائج السابقة يوصي الباحثان بالتوصيات الآتية:

| م | التوصية | الأنظمة اللازمة لتحقيق هذه التوصية | المسئولية | جدول زمني للتنفيذ | تكلفة تقديرية |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | زيادة نسبة المخصص من الأموال لغرض تطوير الخدمات وزيادة الكفاءات الفنية والمباني وشراء الآلات الحديثة التي تساعد في تطوير أداء الخدمات الصحية لا سيما في مستشفيات القطاع الخاص بمدينة بيشة. | نظام إدارة المستشفيات الحكومية والخاصة | المدراء الماليون في المستشفيات | من شهر إلى ٦ شهور | ٥٠٠ الف ريال لكل مستشفى |
| ٢ | إسناد الأعمال الإدارية إلى المؤهلين تأهيلا عاليا ومتخصصا في مجال الإدارة، والاهتمام بوظيفة التخطيط الذي يجب أن يبدأ من القاعدة في مستشفيات مدينة بيشة. | النظام الأساسي للمستشفيات | المدراء الإداريون في المستشفيات الحكومية والخاصة | من شهر إلى ٦ شهور | ٢٠٠ الف ريال لكل مستشفى |
| ٣ | ضرورة تحرر المنظمات الصحية من الروتين لتمكينها من مقابلة المواقف الطارئة، والملحة التي تطرأ، والظروف غير العادية التي تعمل بها المستشفيات، لا سيما مستشفيات القطاع الخاص بمدينة بيشة. | اللوائح التنظيمية في المستشفيات العامة والخاصة | المدراء التنفيذيون | من سنة إلى ٥ سنوات | ميزانية مفتوحة |
| ٤ | ضرورة وجود علاقة طيبة بين مقدمي الخدمات الصحية والمستفيدين من تلك الخدمات، حيث لا يتطلب وجود مثل هذا النوع من العلاقات سوى إقناع مقدمي الخدمة بأهمية هذه العلاقات، وتدريبهم على كيفية إنشاء علاقات قوية طيبة. | نظام حقوق المرضى في المستشفيات | المدراء الطبيون في المستشفيات | مستمرة | ميزانية مفتوحة |

**المصادروالمراجع:**

درة عمر، و ناصر سيف. (٢٠١٧). تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي. *المجلة العربية للإدارة*(٣٧).

رشيد بونا. (٢٠٢٤). الخدمات الصحية: المفهوم والخصائص. *مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، مركز جيل البحث العلمي*، الصفحات ٨٧- ٩٧.

رعد حسن الصرن، و عبير الغرير. (٢٠١٧). قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في الهيئة العامة لطب العيون في دمشق. *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية* ، الصفحات ٢٣٩- ٢٥٨.

عائشة عتيق، و خديجة عتيق. (٢٠١٣). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة. *إدارة الأعمال، جمعية إدارة الأعمال العربية*، الصفحات ١٠٤- ١١٣.

فهيمة بديسي. (٢٠١١). جودة الخدمات الصحية الخصائص، الأبعاد والمؤشرات. *مجلة الاقتصاد والمجتمع، جامعة منتوري قسنطينة*، الصفحات ١٣٥- ١٥٦.

وزارة الصحة السعودية. (٢٠٢٤). *انجازات وزارة الصحة تتحقق بدعم ولاة الأمر*. تم الاسترداد من وزارة الصحة:

https://www.moh.gov.sa/Ministry/MediaCenter/News/Pages/NEWS-2007-9-24-001.aspx

Saif et al. (2014). Attitudes of Health Care Providers in the Jordanian Hospitals towards the Role of the JCI Standards Application on Creativity. European Journal of Social Sciences, p. 45.

Mike, Y. (2024). *A complete guide to histograms*. Retrieved from atlassian: https://www.atlassian.com/data/charts/histogram-complete-guide

Muhammad, A. A. (2013). *Service Quality Management*. Amman, Jordan: Al-Warraq Foundation for Publishing and Distribution.

Yi, M. (2024). *A complete guide to scatter plots*. Retrieved from atlassian: https://www.atlassian.com/data/charts/what-is-a-scatter-plot