

العوامل المؤثرة في مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية

(دراسة حالة)

Factors affecting the extent of patients' satisfaction with health services (case study)

إعداد

د. داليا محمد محمد عبد الرحمن
Dr. Dalia Mohamed Mohamed Abdel Rahman

Doi: 10.21608/jasep.2022.216289

قبول النشر: ٢٠٢٢ / ١ / ٣٠

استلام البحث: ٢٠٢٢ / ١ / ١٥

عبد الرحمن ، داليا محمد محمد (٢٠٢٢). العوامل المؤثرة في مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية (دراسة حالة). *المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٦ (٢٦) فبراير، ٢١٣ - ٢٣٠.

العوامل المؤثرة في مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية (دراسة حالة)

المستخلص:

هناك اهتمام متزايد بأهمية رضا العميل ومتلقي الخدمة كهدف أساسي في العلاج وهناك مفاهيم متعددة لرضا متلقي الخدمة والتي يمكن تعريفها على أنها حالة الارتياح وقبول العميل بالخدمة المقدمة له، وهي عموماً تعتمد على عدد من المتغيرات النفسية والجسدية التي تكون لها معكوس ومردود قوي في تحفيز الجهاز المناعي لدى المرضى مما يؤهلهم للاستجابة السريعة للعلاج الموصى به ولعل من أهم العوامل التي تؤثر إيجابياً علي الحالة النفسية للمريض كعنصر البيئة المحيطة له من حيث المكان ومقدم الخدمة وأسلوب التعامل. وتتمثل مشكلة الدراسة في النقاط التالية:-

١- عدم معرفة أوجه التميز والقصور في الخدمة المقدمة للمرضى المترددين على المركز.
٢- عدم معرفة العوامل والمحددات المؤثرة في قياس مدى الرضا عن الخدمة المقدمة للمرضى .

٣- عدم معرفة التباينات بين خصائص المترددين ومدى رضائهم عن الخدمة المقدمة. ويتمثل الهدف العام للبحث في التعرف على أساليب تطوير وتحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة للمرضى ، بينما تمثلت الأهداف الفرعية للبحث في التعرف على أوجه التميز والقصور في الخدمة المقدمة للمترددين على المركز، التعرف على العوامل المؤثرة في قياس مدى الرضا على الخدمة المقدمة للمترددين ، معرفة مدى رضا متلقي الخدمة ، ومحاولة بناء نموذج للتنبؤ بمدى رضا المترددين (كمتغير تابع) من خلال مجموعة المتغيرات المستقلة المؤثرة في درجة هذا الرضا. ونظراً لعدم وجود بيانات لقياس مدى رضا متلقي الخدمة ، لذا برزت الحاجة إلى إجراء بحث ميداني لقياس مدى الرضا ، وقد اتبع في إجراء البحث الميداني تحديد مجتمع البحث والذي تمثل في المرضى المترددين على مركز علاج الأورام بالإشعاع والطب النووي بمستشفيات جامعة عين شمس ، وقد تم اختيار عينة عشوائية متعددة المراحل بلغت ٣٦٠ مفردة ، وصممت استمارة الاستبيان الخاصة بالبحث والتي تضمنت مجموعة الأسئلة التي يعتقد أنها ستفي بالغرض من البحث وتحقيق أهدافه . وتتمثل أهم النتائج في التعرف على وجود علاقة بين الخصائص الخلفية للمترددين وآرائهم حول عبارات الرضا عن الخدمة أوضحت النتائج أن المستوى التعليمي والحالة الزوجية والحالة التعليمية لهم علاقة بآراء المترددين حول عبارات الرضا عن المركز بينما فئات العمر والنوع ليس لهما علاقة، وبدراسة الفجوة الإدراكية تبين عدم وجود فرق معنوي في متوسط درجة الرضا بين آراء مقدمي الخدمة والمترددين عند درجة ثقة ٩٥ ٪، كذلك أظهر تحليل الانحدار اللوجيستي الثنائي أن هناك خمس متغيرات مؤثرة في حالة الرضا وهي (الحالة التعليمية - يعمل بأجر - تفهم ما يقوله الطبيب - فئات عدد مرات الزيارة السنوي فترة الانتظار)، كما أظهر أن متغير الحصول علي الأجر من أكثر المتغيرات تأثيراً

في حالة رضا المترددين علي الخدمة يليه متغير تفهم المترددين لكلام مقدم الخدمة كذلك فترة الانتظار وأخيرا المستوي التعليمي وعدد الزيارات، وبإجراء اختبار جودة تصنيف النموذج أوضحت النتائج أن النموذج صنف المترددين حسب مدي رضاهم عن الخدمة تصنيفاً صحيحاً بنسبة 74.2%. وقد أبرزت النتائج بعض التوصيات والتي نذكر منها : العمل على زيادة الإمكانيات المادية والبشرية والمتمثلة في إنشاء مراكز متخصصة وفي ذات التخصص في جميع محافظات مصر ، التأكيد على أهمية توافر نظام دوري وفاعل للتعرف على آراء المرضى عن الخدمة الشاملة التي يتلقونها بالمركز ، وتوقعاتهم وقياس الفجوة الإدراكية وجوانب القصور بالخدمة .

Abstract:

There is a growing interest in the importance of customer satisfaction and service recipients as a major goal in the treatment and there are multiple concepts for the satisfaction of service recipients, which can be defined as a state of satisfaction and acceptance of customer service provided to him, which is generally dependent on a number of psychological and physical variables that have inverse strong returns in stimulating the immune system I have patients enabling them to respond rapidly to the recommended treatment and perhaps the most important factors that positively affect the psychological state of the patient as his surrounding environment in terms of the place and the service provider and the method of dealing. The problem of the study in the following point

1. The lack of knowledge of aspects of excellence and deficiencies in the service provided to the patients attending the center.
2. The lack of knowledge of the factors and determinants affecting the measurement of the extent of satisfaction with the service provided to patients.
3. The lack of knowledge of the differences between the characteristics of the undecided and the extent of satisfaction with the service provided.

The overall objective of the research to identify the development of methods and improve the quality of medical services provided to patients, while represented sub-goals to research in identifying aspects

of excellence and deficiencies in the service provided to the reluctant to the center, to identify the factors influencing the measurement of the extent of satisfaction with the service provided to the reluctant, to know the extent of satisfaction service recipients, and try to build a model to predict the satisfaction undecided (as a dependent variable) through the independent variables affecting this group in the degree of satisfaction. Due to the lack of data to measure the extent of satisfaction of service recipients, so there was a need to conduct field research to measure the extent of satisfaction, has been followed in conducting field research to determine the research community which is represented in patients attending the center of radiation oncology and nuclear medicine hospitals in Ain Shams University, has been selected multi-stage random sample of 360 single, and designed for research form the questionnaire, which included a series of questions, which is believed that it will meet the purpose of the research and achieve its objectives. The most important results: Identifying a relationship between the background characteristics of the undecided and their views on the terms of satisfaction with the service results showed that the level of education, marital status and educational status linked to the views of the undecided about satisfaction with phrases from the center, while age groups and gender have nothing to do, and studying the gap cognitive show no difference significant in the average the degree of satisfaction between the views of the service providers and the undecided at 95% confidence level, as well as logistic regression analysis showed that there are five binary variables influential in the case of a consent (educational status - paid work - understand what the doctor says - categories of the number of times the annual visit - Period waiting), also showed that the variable obtain remuneration from Lackner variables influence in the case of satisfaction undecided on the service, followed by a variable understanding of the undecided to the words of the service provider as well as the waiting period and finally educational level and the

number of visits, and conduct quality testing classification model results showed that the model class undecided by the extent of satisfaction with service rated true by% 74.2. Have highlighted the results of some recommendations, which, among them: to increase the possibilities of human and material represented in the establishment of specialized centers and with specialization in all the governorates of Egypt, to emphasize the importance of periodic system and an actor to get to know the views of patients about the overall service they receive status, and their expectations and measuring the gap cognitive and the shortcomings of the service.

المقدمة:

هناك اهتمام متزايد بأهمية رضا العميل ومتلقي الخدمة كهدف أساسي في العلاج وهناك مفاهيم متعددة لرضا متلقي الخدمة والتي يمكن تعريفها على أنها حالة الارتياح وقبول العميل بالخدمة المقدمة له، وهي عموماً تعتمد على عدد من المتغيرات النفسية والجسدية التي تكون لها معكوس ومردود قوي في تحفيز الجهاز المناعي لدي المرضى مما يؤهلهم للاستجابة السريعة للعلاج الموصي به ولعل من أهم العوامل التي تؤثر إيجابياً علي الحالة النفسية للمريض كعنصر البيئة المحيطة له من حيث المكان ومقدم الخدمة وأسلوب التعامل . لذا كان لزاماً قياس مدي رضا المرضى المترددين ومقدمي الخدمة على الخدمات المقدمة من مركز علاج الأورام بالإشعاع والطب النووي بمستشفيات جامعة عين شمس والتعرف على المستهدف والمتحقق من انشاء هذا المركز ، الذي كان من أهدافه اقامة مركز طبي متكامل ومتطور لاستخدامات الاشعاعات المؤينة والذرة في مجالات الخدمة الطبية المختلفة واهمها علاج الاورام بالاشعاع والعقاقير وعلاج الحوادث الاشعاعية واستخدام الذرة في التشخيص والعلاج ، ويتميز المركز بإمكانياته المادية والبشرية الهائلة والمتمثلة في توافر الأجهزة العلاجية الأشعاعية والكيميوية والمعامل المعاونة - هذا بالإضافة الى العيادات الخارجية والتي تستقبل حوالي من ١٠ الي ١٥ الف مريض أورام شهريا وحوالي ١٠٠٠ مريض فحص طب نووي بالإضافة الى غرف العلاج الكيماوي التي تستقبل حوالي ١٠٠٠٠ مريض سنويا لإعطائهم العلاج الكيماوي ذو اليوم الواحد ، ويتميز المركز كذلك بانتقائية الموارد البشرية ذات الكفاءة العلمية والعملية المتميزة في علاج الأورام والطب النووي والتي تحرص ادارة المركز علي تبادل الخبرات مع أكبر المراكز العلمية المتخصصة .

مشكلة الدراسة:

بينت معظم الدراسات النفسية أن الأثر النفسي والرضا عن الخدمة المقدمة له أهمية كبرى في زيادة درجة وسرعة استجابة المريض للعلاج لذا كان لابد من التعرف على مدى رضا المستفيدين من الخدمة الصحية المقدمة من مركز علاج الأورام بالإشعاع والطب النووي بمستشفيات جامعة عين شمس وأوجه التميز والقصور في هذا المجال، ولتحديد مشكلة الدراسة كان لابد من التعرف على ثلاثة نقاط رئيسية نعرضها في الأتي:-

أ- التناقضات:

لقد أنشئ المركز بقدرة استيعابية للمرضي وتم توفير وتجهيز المركز بالأجهزة الطبية والفريق الطبي والإداري لاستيعاب عدد وحجم مرضي يتناسب مع إمكانيات المركز المادية والعلمية والعلاجية إلا أن حجم المرضي المترددين على المركز قد فاق المستهدف من الخدمة بكثير مما كان له الأثر في مستوى الخدمة المقدمة وهذا التناقض يتباين بين آراء المرضي .

ب- التساؤلات

قد يثير التناقض السابق بعض التساؤلات مثل:

- 1- ما هي الأسباب التي تجعل وجود تناقض بين مدى رضا متلقي ؟
- 2- ما هي العوامل المؤثرة في مدى رضا متلقي الخدمة ؟

ج- الإجابات الممكنة

قد يكون للتساؤلات السابقة بعض الإجابات الممكنة والتي نوجزها في النقاط التالية:

- 1- اختلاف مؤشرات الرضا بين متلقي الخدمة .
- 2- الأختلاف في المستوي المعرفي والعلمي والعملية للخدمة المقدمة لمتلقي الخدمة.
- 3- الخدمات الصحية المقدمة والمخطط لها عند إنشاء المركز لم تعد تكفي تلك الزيادة المضطردة في أعداد المرضي الأمر الذي أدى إلى اختلف الرضا بين متلقي الخدمة.
- 4- قد يكون هناك عوامل ومحددات أخرى (اجتماعية- اقتصادية - ديموجرافية-الخ) تؤثر بدرجة ما في آراء متلقي الخدمة .

وتتمثل مشكلة الدراسة في النقاط التالية:-

- 1- عدم معرفة أوجه التميز والقصور في الخدمة المقدمة للمرضي المترددين على المركز.
- 2- عدم معرفة العوامل والمحددات المؤثرة في قياس مدى الرضا عن الخدمة المقدمة للمرضي .
- 3- عدم معرفة التباينات بين خصائص المترددين ومدى رضائهم عن الخدمة المقدمة.

الدراسات السابقة:-

قد تم التعرف على الكثير من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث ، والتي اتضح منها أن الدراسات المصرية التي تناولت مدي رضا المترددين على الخدمات الصحية المقدمة تعاني من الندرة هذا إلى جانب ، ومن جانب آخر فإن معظم الدراسات كانت بدول أجنبية والعربية منها اقتصرت تقريبا الدراسات فيها على الخدمات الفندقية ولم تتعرض إلى التعرف على العوامل المؤثرة في قياس مدي الرضا عن الخدمات المقدمة للمرضي بالإضافة إلى عدم معرفة التباينات بين خصائص متلقي الخدمة ومدي رضائهم عنها ، لذا تبرز أهمية تلك الدراسة في كونه بحث مصري بالإضافة إلى ما سبق بيانه في النقد السابق.

هدف الدراسة:-

١- الهدف العام

يتمثل الهدف العام لتلك الدراسة في التعرف على أساليب تطوير وتحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة للمرض المترددين على مركز علاج الأورام بالإشعاع والطب النووي بمستشفيات جامعة عين شمس

٢- الأهداف الفرعية : تمثل الأهداف الفرعية للدراسة في النقاط التالية:-

- التعرف على أوجه التميز والقصور في الخدمة المقدمة للمترددين على المركز.
- التعرف على العوامل المؤثرة في قياس مدي الرضا على الخدمة المقدمة للمترددين .
- معرفة مدي رضا متلقي الخدمة .
- بناء نموذج للتنبؤ بمدي رضا المترددين (كمتغير تابع) من خلال مجموعة المتغيرات المستقلة المؤثرة في درجة هذا الرضا.

فروض الدراسة:-

بنيت تلك الدراسة على الفروض التالية:-

- ١- هناك علاقة طردية بين مدي رضا المترددين من متلقي الخدمة ودرجة استجابتهم للعلاج.
- ٢- وحدة علاقة بين كفاءة مقدمي الخدمة وبيئة العلاج ومدي رضا متلقي الخدمة بما ينعكس دوره على درجة الاستجابة للعلاج.
- ٣- وجود علاقة بين بيئة وعناصر الخدمة ومدي رضا متلقي الخدمة.
- ٤- وجود علاقة بين العوامل الاقتصادية والاجتماعية والبيوجرافية ومدي رضا متلقي الخدمة.

الإطار النظري:

يعتبر الإطار النظري مفيداً في فهم وتفسير محددات الرضا عن الخدمات الصحية المقدمة ونظراً لأهمية هذه المحددات المتفاعلة والمتداخلة ولما لها من أثر ليس على بيئة الخدمة المقدمة وإمكانياتها فحسب بل تمتد إلى مدي الرضا عن الخدمات الصحية المقدمة

لمتلقي الخدمة ، لذا فقد تعين رصد هذه المحددات والعلاقة المتبادلة بينهم ودرجة تأثيرها ، ولقد تم تقسيم الإطار النظري للدراسة إلى مجموعتين أساسيتين تؤثران بدرجات متباينة على مدى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الصحية المقدمة له من خلال المركز وتتمثل :
المجموعة الأولى وتتمثل في الخصائص الخلفية لمتلقي الخدمة والتي تنقسم بدورها إلى:

- محدد اجتماعي ويشتمل علي المتغيرات الاجتماعية
- محدد اقتصادي ويشتمل علي المتغيرات الاقتصادية .

المجموعة الثانية : تتمثل في بيئة الخدمة والتي تشمل على مجموعة المتغيرات المتعلقة بعناصر الخدمة المقدمة .

أهمية البحث

تتبع أهمية البحث في الآتي :-

أولاً:- الأهمية التطبيقية

تتركز الأهمية التطبيقية في هذا البحث في أنه يقدم لمنفذي ومخططي البرامج الصحية بالمركز المعلومات عن العوامل والمحددات التي تؤثر في مدى الرضا عن الخدمات الصحية المقدمة للمترددين على المركز والتي تساهم في العمل على تجنب مواطن القصور وتقليل المخاطر بجانب تعظيم مواطن التميز .

ثانياً:- الأهمية الإحصائية

تتبع الأهمية الإحصائية من أن النموذج المقترح يقوم بتحديد أهم العوامل المؤثرة (كمتغيرات مستقلة) في مدى رضا متلقي الخدمة (كمتغير تابع) ودرجة أهميتها .

منهجية البحث ومصادر البيانات: تعتمد منهجية البحث في توفير البيانات على أسلوبين

أ - الأسلوب الأول: الدراسة المكتبية والدراسات الخاصة.

ب - الأسلوب الثاني: البحث الميداني

نظرا لعدم وجود بيانات أو دراسات سابقة خاصة لقياس مدى رضا متلقي الخدمة بمركز علاج الأورام بالإشعاع والطب النووي بمستشفيات جامعة عين شمس ، لذا برزت الحاجة إلى إجراء بحث ميداني لقياس مدى رضا متلقي الخدمة ، وقد اتبع في إجراء البحث الميداني الخطوات التالية :

١- تحديد مجتمع البحث

فقد تحدد مجتمع البحث علي أنه (المترددين على المركز خلال العام الجامعي ٢٠١٨/ ٢٠١٩ بداية من شهر أكتوبر ٢٠١٨ إلى نهاية شهر سبتمبر ٢٠١٩) .

٢- تصميم عينة البحث:

بناء على تعريف المجتمع وأهداف الدراسة ، كان من الأنسب استخدام أسلوب المعاينة العشوائية متعددة المراحل .

اختيار عينة البحث

(أ) العينة العشوائية متعددة المراحل:

(ب) لأختيار عينة من المترددين على المركز فقد تم اجراء المعاينة على مرحلتين:-
المرحلة الأولى: تحديد المدي الزمني للبحث الميداني:

قد تحدد حجم العينة في هذه المرحلة بثلاثة أشهر تمثل ١/٤ أشهر الفترة بين أكتوبر ٢٠١٨ وحتى سبتمبر ٢٠١٩ وبترقيم شهور تلك الفترة تم أختيار عينة الثلاثة أشهر كمدي زمني للبحث الميداني في الشهور ديسمبر ٢٠١٨ ، فبراير ٢٠١٩ ، مارس ٢٠١٩ .
المرحلة الثانية : أختيار عينة المترددين

من خلال الحصر الشامل لأعداد المترددين بمجتمع البحث خلال عام ٢٠١٨/٢٠١٩ ، ومن خلال المدي الزمني المختار عشوائياً في المرحلة الاولى تم توزيع حجم العينة الكلي بالتناسب مع الاعداد التي تم حصرها خلال المدي الزمني المختار عشوائياً . وقد قدر حجم العينة (حجم المجتمع أقل من ١٠,٠٠٠ مفردة) ب ٣٨٥ مفردة ، وبعد مراجعة استمارات الاستبيان ميدانياً ومكتيباً تم استبعاد الاستمارات الغير مكتملة والتي بها عدم اتساق في الاستجابات ، وأصبح عدد الاستمارات الصالحة للتحليل ٣٦٠ استمارة بنسبة استجابة ٩٤% . وعلى ذلك تم توزيع عينة البحث كالتالي:

الحجم المخصص لشهر ديسمبر ٢٠١٨ = ١٠٩ مفردة.

الحجم المخصص لشهر فبراير ٢٠١٩ = ٩٧ مفردة.

الحجم المخصص لشهر مارس ٢٠١٩ = ١٥٤ مفردة.

تصميم استمارات الاستبيان

تم تصميم (استمارة المترددين) وتتضمن خمسة أقسام رئيسية:

١- قسم (التعريفات) : ويتضمن البيانات الشخصية للمبحوث ونتيجة المقابلة وبيانات الباحث.

٢- قسم (خلفية المترددين) ويحتوي علي ١٤ سؤالاً يتضمن الخصائص الخلفية للمبحوث مثل (العمر - الحالة التعليمية - الحالة الزوجية - الحالة العملية - الخصائص الاقتصادية الخ).

٣- قسم (معاملة ورضا المترددين عن المركز) : ويحتوي على ٢١ سؤالاً (عن الوضع الصحي للمتردد - والغرض من الزيارة للمركز - وتشخيص الطبيب المعالج - والجهة متحملة تكلفة العلاج - الخ).

٤- قسم (آراء المنتفعين عن الخدمة المقدمة) ويحتوي على ١٩ سؤالاً تشمل على (سهولة الوصول للمركز - وجود خدمات مساعدة - تواجد الموظفين في أماكن عملهم. - يوجد أماكن لتلقي الاقتراحات والشكاوي - وجود آلية فعالة وسريعة للتعامل مع الشكاوي والاقتراحات - الخ).

٥- قسم (ملاحظات الفريق الميداني) : ويحتوي على ٤ أسئلة (عن درجة التعاون – وملاحظات الباحث – ملاحظات المشرف الميداني – ملاحظات المراجعة المكتبية). وبعد المراجعة الميدانية والتدقيق المكتبي، تم ترميز الأسئلة المفتوحة، وقد تم استخدام برنامج (spss) لإدخال البيانات، وقد أستقر الرأي على أن تستكمل مرحلة التحليل الإحصائي واستخلاص النتائج باستخدام حزمة البرنامج نفسها والتي سنعرضها على النحو التالي:

النتائج :

١- العوامل المؤثرة في مدى رضا المرضى (المترددين على المركز)

يعتمد تقييم وقياس الرضا لدى المرضى المترددين علي مركز علاج الأورام بالإشعاع والطب النووي بمستشفيات جامعة عين شمس(المتغير التابع)علي تحديد وقياس المتغيرات التي تؤثر في الرضا لدى

المرضى (المتغيرات المستقلة) لعينة الدراسة ، وإذا ما توفرت المتغيرات والمعلومات الكافية عن العينة يصبح من السهل قياس فاعلية تلك المتغيرات وتأثيراتها المختلفة في حالة الرضا وتم تحليل تلك النتائج التي تم الحصول عليها والتي سوف نتعرض لها على النحو التالي ، وكما يوضحه الجدول رقم (١) :

- أكثر من ٥١% من المرضمحل الدراسة كانت آرائهم " موافق بشدة " على عبارة أن " المستشفى موجودة في مكان يسهل الوصول إليه " ، وأن ٤٦% من نفس العينة كانت آرائهم " موافق " لنفس العبارة ، بينما كان ٢.٨% من نفس العينة كانت آرائهم " لحد ما " .
- حوالي ثلثي المرضى محل الدراسة كانت آرائهم " موافق بشدة " بالنسبة لعبارة توفر المرافق العامة وسهولة الوصول إليها (دورات مياه – مصلى – كافيتريا – مكان تصوير - الخ) ، وأن ٣٣% من نفس العينة كانت آرائهم " موافق " لنفس العبارة ، بينما كان ٤.٢% من نفس العينة كانت آرائهم " لحد ما " .
- حوالي ثلثي المرضى محل الدراسة كانت آرائهم " موافق بشدة " على عبارة " الحصول على الوقت الكافي للاستفسار والاستيضاح من الموظفين " ، وأن حوالي ٣٠% من نفس العينة كانت آرائهم " موافق " على نفس العبارة ، بينما ٤.٢% كانت آرائهم " لحد ما " .
- أكثر من ثلاثة أرباع عينة البحث كانت آرائهم " موافق بشدة " على عبارة " الحصول على الوقت الكافي للاستفسار والاستيضاح من الأطباء " ، وأن حوالي ٢١% كانت آرائهم " موافق " على نفس العبارة ، بينما لم تصل نسبة من كانت آرائهم " لحد ما " الواحد بالمائة .

- أوضحت نتائج تحليل آراء المترددين حول عبارة " وجود الخدمات المساندة لذوي الاحتياجات الخاصة" أن حوالي ٩١% من عينة البحث كانت آرائهم حول هذه العبارة بين موافق بشدة و موافق في حين كانت نسبة غير الموافقين على هذه العبارة ٢.٥% .
- بلغت نسبة الموافقين بشدة و الموافقين على عبارة " نظافة الحجرات الخاصة بالكشف " حوالي ٩٧% . في حين بلغت تلك النسبة لعبارة " جاهزية حجرات الكشف وتجهيزاتها " حوالي ٩٩% .
- و بالتعرف على الأهمية النسبية لمكونات الخدمة الصحية ذات التأثير في آراء المترددين و رضاهم عن الخدمة الصحية المقدمة من المركز ، تبين أن مكون مقدم الخدمة وبيئتها - و المتمثلة في الطبيب و نظافة و تجهيزات حجرة الكشف - تأتي في المرتبة الأولى .
- بالتعرف على وجود علاقة بين الخصائص الخلفية للمترددين و آرائهم حول عبارات الرضا عن الخدمة أوضحت النتائج - كما يوضحها الجدول رقم (٢) أن المستوى التعليمي و الحالة الزوجية و الحالة التعليمية لهم علاقة بآراء المترددين حول عبارات الرضا عن المركز بينما فئات العمر و النوع ليس لهم علاقة .

جدول رقم (١) التوزيع النسبي لآراء المترددين حول عبارات الرضا عن المركز

الأهمية النسبية*	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	العبارات
٨٩.٥٦	٠.٥٦	٤.٤٨	المستشفى موجود في مكان يسهل الوصول إليه
٨١.٢٢	٠.٨٧	٤.٠٦	يوجد لوحات إرشادية للمرضى و الزوار
٨٢.٨٩	٠.٦٧	٤.١٤	يمكن الوصول إلى المكان المطلوب داخل حرم المستشفى بسهولة
٨١.٠٠	٠.٧٥	٤.٠٥	توفر الخدمات المساعدة في المستشفى مثل (الطباعة - التصوير ..
٩١.٥٦	٠.٥٨	٤.٥٨	توافر المرافق العامة و سهولة الوصول إليها (دورات المياه - ...)
٨٦.٠٠	٠.٦٦	٤.٣٠	تواجد الموظفين في أماكن عملهم
٦٥.٧٨	٠.٧٣	٣.٢٩	يوجد أماكن لتلقي الاقتراحات و الشكاوي
٧٤.٠٦	٠.٧٨	٣.٧٠	وجود آلية فعالة و سريعة للتعامل مع الشكاوي و الاقتراحات
٩٢.٢٢	٠.٥٨	٤.٦١	الحصول على الوقت الكافي للاستفسار و الاستيضاح من الموظفين
٩٥.٣٣	٠.٥٠	٤.٧٧	الحصول على الوقت الكافي للاستفسار و الاستيضاح من الأطباء
٨٦.٦٧	٠.٦٤	٤.٣٣	الحصول على الفحوصات المختبرية و العلاجية و التشخيص السريع

العوامل المؤثرة في مدى رضا المرضى عن د. داليا محمد محمد عبد الرحمن

٧٤.٨٣	٠.٧٨	٣.٧٤	الحصول على المعلومات الكافية من خلال الاتصال بالاستعلامات
٧٢.٢٣	٠.٧٣	٣.٦٢	استخدام الانظمة الآلية في حجز المواعيد والحصول على النتائج
٦٩.٧٢	٠.٥٠	٣.٤٩	يوجد جدول معن بمواعيد الأطباء
٩١.٣٣	٠.٧٤	٤.٥٧	وجود الخدمات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة
٩٥.١٧	٠.٤٣	٤.٧٦	حكمك على نظافة الحجرات الخاصة بالكشف
٩٣.٩٤	٠.٤٦	٤.٧٠	حكمك على تجهيزات حجرات الكشف
٩٠.٧٨	٠.٥٥	٤.٥٤	الطبيب يصف لك خطة العلاج ومدتها
٨٦.٨٩	٠.٥٥	٤.٣٤	المرضى تحترم القواعد والانظمة مثل (ممنوع التدخين ، التزام الهدوء

* الأهمية النسبية = المتوسط / ١٠٠ x ٥

تحليل فجوة الرضا

إدراكاً بصعوبة قياس الرضا المرضى المستفيدين من الخدمة لما لهذا الرضا من تباينات تبعاً لمستويات وتباينات الخصائص الخلفية للمتريدين - هذا من جانب - ومن جانب آخر في أن الإجابات عن أسئلة مدى رضا المتريدين قد تعثرها الكثير من التأثيرات النفسية والصحية التي يكون عليها المريض ، وعلى ذلك كان من الضروري القاء النظر على هذه النقطة ومحاولة معرفة الفجوة بين مدى رضا كل من مقدم الخدمة ومتلقيها ، وذلك إدراكاً من أن المحور الأساسي في قياس جودة الخدمة هو قياس الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة ، وتسمى فجوة الإدراكات / التوقعات للعميل .

جدول رقم (٢) اختبار مربع كاي للعلاقة بين الخصائص الخلفية للمتريدين وآرائهم في عبارات الرضا عن المركز

العبارات	فئات العمر	النوع	المستوى التعليمي	الحالة الزوجية	الحالة العملية
المستشفى موجود في مكان يسهل الوصول إليه	**٢٤.٧٢	١.١٨	**٢٠.٩٦	**٣٢.٨٣	**٣٢.٨٨
يوجد لوحات إرشادية للمرضى والزوار	**٩٦.٦٤	*١٢.٠٦	**٤٥.٧١	*٢٣.٦٧	*١٥.٢٥
يمكن الوصول إلى المكان المطلوب داخل حرم المستشفى بسهولة	**٣١.٧٧	*٨.٨١	*١٦.٤١	**٢٠.٠٥	٤.٠٦
توفر الخدمات المساعدة في المستشفى مثل (الطباعة -التصوير ..	**٦٢.٩٩	٠.١٨	**٣٢.٤٩	**٣٩.١٠	**٢٤.٩٢
توافر المرافق العامة وسهولة الوصول إليها (دورات المياه - ...)	١٥.٢٩	٥.٦١	**١٦.٩٩	٢.٧٣	٤.٠٧
تواجد الموظفين في أماكن عملهم	**٢٧.٨٤	١.٢٦	*١٥.٣٩	**٢٤.١٨	*٩.٢٠
يوجد أماكن لتلقي الاقتراحات والشكاوي	**١١١.٤٧	*٩.٩٧	**٤٥.٣٨	*٣٥.٤٦	**٤٢.٦٠

**٤٢.٧٧	**٤٣.٠٩	**٦٥.٤٢	*١١.٤٧	**١٠١.٧٣	وجود آلية فعالة وسريعة للتعامل مع الشكاوي والاقتراحات
*١١.٥٤	**١٨.٨٩	**٢٥.٠٨	*٨.٩٥	**٤٠.٤٣	الحصول على الوقت الكافي للاستفسار والاستيضاح من الموظفين
٦.٤٧	*١٥.٩٨	٥.٢٩	١.٨٢	**٣٤.٣٧	الحصول على الوقت الكافي للاستفسار والاستيضاح من الأطباء
١١.١٦	**٢٢.٩٩	**٢٥.٥٤	١.٧٧	**٤٣.٥٥	الحصول على الفحوصات المختبرية والعلاجية والتشخيص السريع
**٤٠.٧٤	**٣٩.٠١	**٥٩.٢٣	٢.٣٩	**١٠٣.١٣	الحصول على المعلومات الكافية من خلال الاتصال بالاستعلامات
*١٧.٩٥	*٢٥.٤٩	**٣٦.٨٩	*١٠.٩١	**١١٦.١٢	استخدام الانظمة الآلية في حجز المواعيد والحصول على النتائج
**٣٢.٠٨	**٢٥.٤٥	**٦٤.٤٧	*١٢.١٠	**١٠٢.٦٤	يوجد جدول معلن بمواعيد الأطباء
**٥٣.٧٦	**٣١.٨٧	**٣٦.٤٢	**١٢.٠٦	**١٣٠.٤٣	وجود الخدمات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة
**٩.٤٧	١.٤٨	**١٢.٨٩	**٩.٦	٦.٥٨	حكمك على نظافة الحجرات الخاصة بالكشف
٥.٦	٢.٧٤	**٣٩.٣٢	٢.٥٨	٤.٠٨	حكمك على تجهيزات حجرات الكشف
*٩.٥٦	١٠.٠٠	**٢٦.٧٩	*٧.٩١	**٥٢.٤	الطبيب يصف لك خطة العلاج ومدتها
**٢٤.٤٥	١١.٢٦	**٢٣.٦٢	٣.٦	*٥٦.٠٧	المرضى تحترم القواعد والانظمة مثل (ممنوع التدخين ، التزام الهدوء
*٧.١٨	*٩.٧	**١٢.٩	٠.٤٥	٧.٩٠	مدى الرضا عن المركز

**معنوي عند ١%

*معنوي عند ٥%

وتنتج الفجوة الإدراكية نتيجة الاختلاف بين تَقَعَات المرضى لمستوى الخدمة وبين إدراك إدارة المركز لتوقعات المرضى ، أي عجز إدارة المركز عن معرفة احتياجات ورغبات المرضى المتوقعة ، أي ربما تفكر إدارة المركز بأن المريض يرغب في الحصول على طعام أفضل من الخدمة الطبية والتمريضية.

فقد أتضح من تحليل الفجوة بين متوسط آراء المترددين ومقدمي الخدمة لدرجة الرضا عن الخدمات المقدمة من مركز علاج الأورام بالإشعاع والطب النووي بمستشفيات جامعة عين شمس ، والتي يوضحها الجدول رقم (٣) والذي يبين عدم وجود فرق معنوي في متوسط درجة الرضا بين آراء مقدمي الخدمة والمترددين عند درجة ثقة ٩٥ % .

جدول رقم (٣) دراسة الفجوة بين آراء المترددين ومقدمي الخدمة عن جودة الخدمة المقدمة بالمركز

اختبارات	مقدمي الخدمة	المترددين	العينة المؤشر
٠.٩٣	٤.٠	٤.٢	المتوسط
٠.٣٥٢	١.٣	١.٧	الانحراف المعياري
	٧٠	٣٦٠	حجم العينة

العوامل المؤثرة على مدى الرضا عن الخدمة المقدمة

للتعرف على أهم العوامل المؤثرة في مدى رضا المرضى عن الخدمة الطبية المقدمة من المركز فإنه يستخدم في ذلك أسلوب الانحدار المتعدد الذي يسمح بإيجاد أكثر النماذج مناسبة لوصف العلاقة بين المتغير التابع (مدى الرضا عن الخدمة) ومجموعة المتغيرات المستقلة أو المفسرة للنموذج ، وفي حالة إذا ما كان المتغير التابع ثنائي يأخذ القيمة 1 في حالة الرضا ، والقيمة صفر في حالة عدم الرضا، وفي هذه الحالة تكون قيمة المتغير التابع ليست ذات دلالة طبيعية وتم استخدام أسلوب الانحدار اللوجيستي الثنائي حيث يعطي تقديرات احتمالية لاحتمال الرضا، وحيث أن المتغير التابع في النموذج المقترح يمثل حالتين من حالات الرضا (راضي - غير راضي) وتشمل مجموعة من المتغيرات التالية الأربعة عشر:

١. النوع (متغير وصفي) (١ ذكر - ٢ أنثى)
٢. التعليم (متغير وصفي) (١ بدون - ٢ أعدادي - ٣ ثانوي - ٤ فوق متوسط - ٥ جامعي)
٣. الحصول على أجر (متغير وصفي) (١ نعم - ٢ لا)
٤. سبب الزيارة (متغير وصفي) (١ للكشف لأول مرة - ٢ لأخذ جرعة كيماوي - ٣ إجراء فحوصات)
٥. الجهة المحول منها المريض (متغير وصفي) (١ توصية من طبيب حكومي - ٢ توصية من طبيب خارجي - ٣ توصية من اللجان الطبية المتخصصة - ٤ تحويل من التأمين الصحي - ٥ بناء على رأي الأهل والأصدقاء - ٩٨ أخرى)
٦. طريقة كلام مقدم الخدمة (متغير وصفي) (١ جافة - ٢ غاضبة - ٣ مضايق - ٤ مستعجل - ٥ عطوفة - ٦ مهذبة)
٧. مقدم الخدمة يسمعك باهتمام (متغير وصفي) (١ دائماً - ٢ أحياناً - ٣ أبداً)
٨. مقدم الخدمة مركز معاك (متغير وصفي) (١ دائماً - ٢ أحياناً - ٣ أبداً)
٩. بتفهم كلام مقدم الخدمة (متغير وصفي) (١ دائماً - ٢ أحياناً - ٣ أبداً)

١٠. فترة الانتظار حتى الدخول (متغير وصفي) (٠ دخلت على طول - ١ بعد ٥ دقائق - ٢ بعد ١٠ دقائق - ٣ بعد ٢٠ دقيقة - ٤ بعد ٣٠ دقيقة فأكثر)
١١. رأيك في فترة الانتظار (متغير وصفي) (١ طويلة جداً - ٢ معقولة)
١٢. رأيك في الخدمة (متغير وصفي) (١ كويسة - ٢ سيئة - ٣ لا أعرف)
١٣. فئات العمر (متغير وصفي) (١ أقل من ٢٥ سنة - ٢ (٢٥-٣٤ سنة) - ٣ (٣٥-٤٤ سنة) - ٤ (٤٥-٥٤ سنة) - ٥ (٥٥-٦٤ سنة) - ٦ (٦٥ سنة فأكثر)
١٤. فئات عدد مرات الزيارة (متغير وصفي) (١ أقل من ١١ زيارة - ٢ (١١-١٤ زيارة) - ٣ (١٦-٢٥ زيارة) - ٤ (٢٦ زيارة فأكثر) .

تحليل الانحدار اللوجستي الثنائي

من خلال المتغيرات المستقلة التي قد يُعتقد أن لها دلالة معنوية وذات تأثير في تفسير حالة رضا المترددين عن الخدمة الصحية والتي بلغ عدد تلك المتغيرات 14 متغير وتم اجراء تحليل الانحدار اللوجستي الثنائي باستخدام طريقة الانحدار التدريجي (Stepwise) حيث المتغير التابع متغير وصفي ثنائي يمثل حالة الرضا عن الخدمة ويأخذ القيمة 1 في حالة راضي عن الخدمة الطبية المقدمة ، والقيمة صفر في حالة أن يكون المتردد غير راضي عن الخدمة الطبية المقدمة.

والنموذج الذي سيتم الاعتماد عليه كما يلي:

$$P(Y_i=1|x) = \text{Exp} (B_{0i} + \sum B_{ij} X_{ij}) / \{1 + \sum \text{Exp}(B_{0i} + \sum B_{ij} X_{ij})\}$$

حيث :

Y_i	قيمة المتغير التابع لحالة (مكون) الرضا لدى المرضى i
B_{0i}	قيمة ثابت حالة (مكون) الرضا لدى المرضى i
B_{ij}	معامل المتغير j لحالة (مكون) الرضا لدى المرضى i
X_{ij}	قيمة المتغير j لحالة (مكون) الرضا لدى المرضى i
J	تمثل المتغيرات المستقلة الداخلة في النموذج

وأظهر تحليل الانحدار اللوجستي أن هناك خمس متغيرات مؤثرة في حالة الرضا

وهي:-

الحالة التعليمية يعمل بأجر -تفهم ما يقوله الطبيب - فئات عدد مرات الزيارة السنوي - فترة الانتظار.

وكانت نتائج هذا التحليل كالاتي:-

1- جودة توفيق النموذج

بينت نتائج اختبار جودة توفيق النموذج معنوية النموذج حيث بلغت قيمة مربع كاي (2ا) ١١.٩٢١ بدرجات حرية 3 ومعنوية ٠.٠٠٨ والجدول التالي يبين نتائج اختبار جودة توفيق النموذج.

العوامل المؤثرة في مدى رضا المرضى عن د. داليا محمد محمد عبد الرحمن

Nagelkerke	Log Likelihood
٠.٢٤٣	٣٧٩.٦٢

٢ - اختبار معنوية العوامل في النموذج
بينت نتائج تحليل الانحدار اللوجستي أن الخمسة متغيرات التفسيرية الداخلة في النموذج ذات دلالة

معنوية في تفسير حالة الرضا للمرضى المترددين عن الخدمة.

٣ - تقدير معالم النموذج

يبين الجدول رقم (٣) تقديرات معالم النموذج والتي يمكن تقدير توقع مدي رضا المتردد عن الخدمة الطبية عن طريق معالم النموذج كما يبينها الجدول التالي :

جدول رقم (٣) تقديرات معالم النموذج اللوجستي للمترددين

Exp(B) الأرجحية	Sig. المعنوية	B المعالم	المتغيرات
	٠.٠٩٧		الحالة التعليمية
١.٦٤٦	٠.٢٥٠	٠.٤٩٨	- ابتدائي
١.٣٧٨	٠.٤١٥	٠.٣٢١	- إعدادي
٠.٦٨٥	٠.٣٥٢	٠.٣٧٩-	- ثانوي
٠.٤٦٩	٠.٠٠٦	٠.٧٥٧-	يعمل بأجر نقدي
٠.٢٠٦	٠.٠٠	١.٥٨٠-	يفهم ما يقوله الطبيب
	٠.٠١١		فئات عدد الزيارات السنوي
٠.٩٠١	٠.٧٧٢	٠.١٠٤-	- أقل من ١١ زيارة
٢.٦٩٠	٠.١٢	٠.٩٨٩	- من (١١-١٥ زيارة)
١.٢٠٦	٠.٦٥١	٠.١٨٨	- من (١٦-٢٥ زيارة)
٠.٢١٤	٠.٠٠	١.٥٤١-	فترة الانتظار
٢٨٧.٦٠٣	٠.٠٠	٥.٦٦٢	الثابت

أوضح نموذج تحليل الانحدار اللوجستي أن متغير الحصول علي الأجر من أكثر المتغيرات تأثيراً

في حالة رضا المترددين علي الخدمة يليه متغير تفهم المترددين لكلام مقدم الخدمة كذلك فترة الانتظار

وأخيراً المستوي التعليمي وعدد الزيارات.

٤ - كفاءة تصنيف النموذج

بإجراء اختبار جودة تصنيف النموذج أوضحت النتائج كما يبينها - الجدول رقم (٤) أن النموذج صنف المترددين حسب مدي رضاهم عن الخدمة تصنيفاً صحيحاً بنسبة 74.2 .

جدول رقم (٤) كفاءة جودة تصنيف النموذج

المشاهد	المتوقع	
	غير راضي	راضي
غير راضي	٤٩	٦٤
راضي	٢٩	٢١٨
	%٢١.٧	%٦٨.٣
		%٧٤.٢

التوصيات

- نظراً للزيادة المضطردة في أعداد المترددين على المركز بما لا تتناسب مع الإمكانيات المادية والبشرية ، وبما لا يحقق الهدف المأمول من الخدمة الطبية المقدمة ، وبناء على ما أبرزته النتائج ، لذا توصي الدراسة بالآتي :
١. العمل على زيادة الإمكانيات المادية والبشرية والتمثلة في إنشاء مراكز متخصصة وفي ذات التخصص في جميع محافظات مصر .
 ٢. التأكيد على أهمية إجراء عمليات الصيانة الدورية للأجهزة الطبية مع تحديث ما يلزم تحديثه منها.
 ٣. التأكيد على أهمية التدريب المستمر والحيث والمتطور لمقدمي الخدمة لمواكبة التقدم العلمي والتقني في هذا المجال .
 ٤. التأكيد على أهمية توافر نظام دوري وفاعل للتعرف على آراء المرضى عن الخدمة الشاملة التي يتلقونها بالمركز ، وتوقعاتهم وقياس الفجوة الإدراكية وجوانب القصور بالخدمة .

المراجع العربية

١. علاء الدين أحمد، سليمان بطارسة (١٩٩٣). مستوى رضى المواطنين عن الخدمات العامة في الأردن، بحث مقدم للمؤتمر الأول للإدارة العامة في الأردن.
٢. ياسر العدوان، أحمد عبد الحليم (١٩٩٧). العوامل المرتبطة بتحقيق الرضى عن الخدمات المقدمة للمريض في المستشفيات الأردنية، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13 ، العدد (أ).
٣. أحمد عبد الحليم، فيصل مرعي الشلبي (٢٠٠١). مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات
٤. الحكومية الأردنية- دراسة تقييمية من وجهة نظر الأطباء العاملين فيها-، مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد 16 ، العدد 6 .

المراجع الاجنبية

5. Lawrance S. linn M, Robin Dimatteo. Betty L. Change and Dennis W. Cope. "Consumer Values and Subsequent Satisfaction Ratings of Physician Behavior" Med. Care, 1984,22: P.P. 804-812.
6. O'sullivan, Anne, 1983, PP. 289-290, Quality Review Bulletin (October, 1983).
7. Raynold Pieault, Ander- Pierre Contad Riopulos, Maria Valios, Marie Lynn Bastion and Jean Marie Lance. "Randomized Clinical Trial of One- Day Surgery Patient Satisfaction, Clinical Outcomes and Costs" Med. Care. 1985, 23: 177-182.
8. Stipaktd, B Citizens Evaluation of Municipal Services In Los Angeles County. Los Angeles, Institute of Government and Public Affairs, UCLA, CA, USA 2/1974.