تأثير الرعاية الصحية على رضا المرضى

اعداد الباحث / رؤية رأفت عبدالقادر

اخصائي ادارة مستشفيات وخدمات صحية

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرعاية الصحية على رضا المرضى المتلقين للعلاج في المستشفيات الحكومية في دولة السعودية، وقد شملت الدراسة (110) مريض من المتلقين للعلاج في بمستشفى الإيمان العام بالرياض. تم استخدام تحليل المسار ، وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد ، والأساليب الإحصائية الأخرى في التحليل الإحصائي الذي تم باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. كشفت نتائج التحليل عن عدد من النتائج المهمة ، أهمها رضا المرضى المتفوق في مستشفى السلام الدولي الخاص وجودة الخدمة المتصورة عند مقارنتها بالمستشفى الأميري ، والتي كانت مدعومة بالفرق الإحصائي بين المستشفيين، كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود تأثير ذي دلالة إحصائية على سعادة المرضى وتواصلهم ومعلوماتهم بسبب طبيعة التفاعل بين متغيرات البحث. تضمنت نتائج الدراسة وتوصياتها ضرورة اهتمام المستشفيات وخاصة المستشفيات الحكومية بالبيئة المادية لخدمات الرعاية الصحية والاهتمام بتطوير أداء العاملين خاصة فيما يتعلق بطريقة التعامل مع المرضى والمستوى. من الاستجابة لاحتياجاتهم ، وإحساسهم بالتعاطف والأمن ، وهذا هو الدور الكبير الذي يلعبونه في تحقيق نتائج مرضية لدى المرضى الذين يتلقون رعاية طبية.

الكلمات المفتاحية :رضا المرضى ، مستشفى الإيمان.

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات
العدد الواحد والخمسون شهر (٩) ٢٠٢٢

Abstract

This study aimed to know the impact of health care on the satisfaction of patients receiving treatment in government hospitals in the State of Saudi Arabia. The study included (110) patients who received treatment at Al-Iman General Hospital in Riyadh. Path analysis, simple and multiple regression analysis, and other statistical methods were used in the statistical analysis that was done using the SPSS statistical program. The results of the analysis revealed a number of important results, the most important of which is the superior patient satisfaction at Al Salam International Private Hospital and the perceived service quality when compared to the Amiri Hospital, which was supported by the statistical difference between the two hospitals. The results of the statistical analysis revealed a statistically significant effect on patients' happiness, communication and information due to The nature of the interaction between the research variables. The results and recommendations of the study included the need for hospitals, especially government hospitals, to pay attention to the physical environment of health care services and to develop the performance of workers, especially with regard to the way patients are treated and the level of care. From responsiveness to their needs, to their sense of empathy and security, this is the great role they play in achieving satisfactory outcomes in patients receiving medical care.

Keywords: *patient satisfaction – El eman- hospital.*

المقدمة

في العقدين الماضيين، أصبح تنفيذ أنظمة الجودة في مجال الرعاية الصحية ضروريًا بشكل عاجل ، خاصة في العالم النامي ، حيث يتزايد الطلب على الخدمات الصحية بسبب الزيادة المستمرة في تكلفتها بالإضافة إلى وجود تباين كبير في عائداتها ويؤدي إلى مؤسسات صحية مماثلة. شرط الالتزام بمعايير الأداء الطبي المقبولة واتباع الممارسات المدعومة علميًا.

بالإضافة إلى ذلك ، فإن الحاجة إلى الأشخاص الأصحاء ، والتي تؤثر وتتأثر بالتطورات في المجالين الاقتصادي والاجتماعي ، شجعت القطاع الخاص على الاستثمار في قطاع الرعاية الصحية. كان هذا لأن منظمات الرعاية الصحية كانت مهتمة أيضًا بالنمو والتنمية والمنافسة، الأمر الذي ساعد على الجمع بين أفكار مقدم الخدمة والمستفيد (المريض) ، فأطلعه الأول على الواجبات المنوطة به لتقديم خدمة ذات صفات تجلب له الفوائد التي يريدها ، من خلال مستوى وجودة الخدمة. مزيج الخدمات الصحية في ضوء احتياجات المستفيدين وقدرات مقدم الخدمة (أطباء ، ممرضات) من حيث تأمين احتياجاته وللمريض.

يثير فضول المرضى التنافس العالمي للصناعة الطبية ، ويتزايد قلقهم بشأن تلقي خدمات الرعاية الصحية. عززت المعايير الاقتصادية العالية للحضارة المعاصرة والوعي الصحي المتنامي بشكل كبير احتياجات الرعاية الصحية وتغيرت الأنماط الديموغرافية لصالح نمط حياة أكثر صحة. تم تسليط الضوء على الموقف الصعب الذي يؤثر على الأعمال المأهولة ، ولا سيما الخدمات الطبية ، من خلال نمو المنافسة في جميع أنحاء العالم على تقديم الخدمات. نظرًا للتنافس المتزايد بين المستشفيات ، بدأ المتخصصون في الرعاية الصحية في الضغط على الأطراف المسؤولة لتقديم خدمات رعاية صحية محسنة.

أصبحت رعاية المرضى المحسنة أولوية لجميع مقدمي خدمات الرعاية الصحية مع الهدف الأمثل لتحقيق درجة عالية من رضا المرضى. في الوقت نفسه يوفر تقديم خدمات الرعاية الصحية الجيدة، مقارنة بنظرائهم، للشركات أو الصناديق العامة فرصة لتمييز مرافقها في صناعة تنافسية. في الوقت الحالي، نظرًا للتوقعات الموسعة للخدمات العادية واحتياجات العملاء الأعلى، يجب على المستشفيات تقديم خدمات رعاية صحية فائقة للمرضى وتلبية متطلباتهم في العقود السابقة، كانت خدمات الرعاية الصحية وخدماتها واحدة من الموضوعات النادرة في دراسات الخدمة في البلدان مثل السعودية. في حين أنها تلقت دراسة أكاديمية مكثفة، فقد نمت الحاجة إلى تحسين خدمات الرعاية الصحية مما أدى إلى تحديات لمقدم الخدمة (أي الموظفين التقنيين أو غير التقنيين)، وأصبح مهمة معقدة للعلماء وصانعي السياسات الحكومية والمتخصصين في العلاج ومديري المستشفيات، لتلبية متطلبات العملاء التي تساعد على تطوير الرضا.

الرضا هو أحد العوامل الرئيسية المتعلقة بسياسة الحكومة أو الأعمال الناجحة التي لا يمكن أن تستمر إلا من خلال تقديم جودة الخدمة الرائعة، مما يؤدي إلى تحسين الرضا. تتطلب هذه الأحكام المحسنة تقديم خدمات فعالة، وتخصيص التكاليف، واستراتيجيات الإدارة. في سياق الموردين، وهناك نوعان من مقدمي الخدمات الذين يعملون بشكل جيد، وبشكل خاص في البلدان النامية في كل من مستشفيات القطاعين العام والخاص. ومن الضروري اختيار المركز الصحي المناسب والطبيب الماهر لتحقيق هدف إرضاء المريض لأنه يؤثر بشكل مؤثر على علاج المريض.

مشكلة الدراسة

رضا المريض هو أحد أهم العناصر في تقييم أداء مؤسسة الرعاية الصحية. رضا المريض هو مقياس لسعادة المريض بالرعاية الصحية التي حصل عليها من مقدم الرعاية الصحية الخاص به. التحديات المالية ، والتغيرات الحكومية والاقتصادية ، والقيود الداخلية ، والرغبة المتزايدة في رفع مستوى خدمات الرعاية الصحية المقدمة ، كلها عوامل تضع ضغطًا شديدًا على صناعة الصحة في المملكة العربية السعودية مثل هذه الخدمات الطبية. ولأن جودة الخدمات الصحية أصبحت ضرورة لازمة تزداد أهميتها بازدياد قدراتها على إشباع الحاجات والرغبات الكاملة للمرضى، من خلال تلبية رغباتهم وتوقعاتهم ومتطلباتهم الصريحة والضمنية سواء داخل المستشفى أو خارجه. لذلك ، من أجل تحسين أدائها من حيث الكفاءة والفعالية وإرضاء المرضى الداخليين ، تهتم الإدارة العليا للمستشفيات في دولة الكويت في المقام الأول بجودة الرعاية الصحية ، لا سيما من منظور المرضى الذين يخضعون للعلاج.

بالإضافة إلى ذلك ، من أجل فعالية خدمة الرعاية الصحية المتمثلة في الاتصالات ونقل المعلومات ذات الصلة إلى المرضى الذين يخضعون للعلاج ، من الضروري تطوير اتصال جيد بين الطبيب أو الموظفين والمريض. هناك بعض الاستياء من بعض المرضى الداخليين بناء على ما سبق ، ووجود مؤشرات تم تحديدها ميدانياً ومن خلال المسح الأولي ، بالإضافة إلى ذلك ، ومن خلال الاجتماع مع بعض الأقسام بالمستشفيات والسؤال عن تصورهم للمستوى. من رضا المرضى المنومين في المستشفيات.

ومع ذلك ، إذا كان هناك استياء وشعور سيء ، فإن وقف شراء العملات والعلاقة مع المنظمة سيكون أمرًا طبيعيًا. هذا الرضا عن الخدمة المقدمة هو المقصود عندما يتحدث شخص ما عن إرضاء الأحكام حول التعامل مع المنظمات الصحية. إنه ليس أكثر من انعكاس طبيعي بسيط لمستوى الخدمة المقدمة ، والذي بدوره يعزز الرضا والولاء لكل من الخدمة المقدمة والموقع الذي يتم تقديمه فيه. تبحث الشركات التي تركز على المريض بشكل متكرر عن مستويات عالية من الرضا للأشخاص الذين يتلقون خدماتهم في مؤسساتهم المختلفة (العنزي، 2019). التساؤلات التالية تكشف عن مشكلة الدراسة:

وإن الرضا عن الخدمات الصحية المقدمة يلبي متطلبات إيجابية، فإنه يمكن أن يؤدي إلى أحكام مرضية عن التعامل مع المنظمات الصحية، أما إذا كان هناك عدم رضا وشعور سلبي، فإن توقف عملات الشراء والعلاقة مع المنظمة سيكون أمراً طبيعياً، ويعد هذا الرضا عن الخدمة المقدمة ما هو إلا انعكاس طبيعي لجودة الخدمة، والذي بدورة يولد الرضا والولاء لهذه الخدمة، ولمكان تقديم الخدمة، فالمنظمات المركزة على المرضى المستفيدين من خدماتها تسعى في الغالب إلى إيجاد درجة عالية من رضا متلقي خدماتها في مؤسساتها المختلفة (العنزي، 2019).

وتكمن مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- أولا: ما مستوى جودة الرعاية الصحية المدركة من وجهة نظر المرضى متلقي العلاج في مستشفى الإيمان العام بالرياض؟
- ثانيا: ما مستوى الاتصالات والمعلومات من وجهة نظر المرضى متلقي العلاج في مستشفى الإيمان العام بالرياض؟
- ثالثا: ما مستوى رضا المرضى عن جودة الرعاية الصحية المدركة في مستشفى الإيمان العام بالرياض ؟
- رابعاً: هل هناك أثر لجودة الرعاية الصحية المدركة على رضا المرضى في مستشفى الإيمان العام بالرياض؟
- خامساً: هل هناك أثر لجودة الرعاية الصحية المدركة على الاتصالات والمعلومات في مستشفى الإيمان العام بالرياض؟

فرضيات الدراسة

1. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 0.05 (α=نحو مستوى رضا المرضى، ووجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير الجنس.
2. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 0.05 (α=نحو مستوى رضا المرضى، ووجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير العمر.
3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 0.05(α=نحو مستوى رضا المرضى، ووجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

أهداف الدراسة

الغرض الرئيس لهذه الدراسة يتركز في التعرف على مستوى رضا المرضى المتلقين للعلاج بمستشفى الإيمان العام بالرياض وإلى أي مدى تؤثر جودة الرعاية الصحية المدركة ودور الاتصالات والمعلومات على مستوى الرضا، ويكون ذلك من خلال بيـان الأهداف التالية:

- التعرف على مستوى الرعاية الصحية المدركة بمستشفى الإيمان العام بالرياض.
- التعرف على مستوى رضا المرضى عن جودة الرعاية الصحية المدركة بمستشفى الإيمان العام بالرياض.
- تحديد أثر جودة الرعاية الصحية المدركة على رضا المرضى بمستشفى الإيمان العام بالرياض.
- بيان الإختلاف في مستوى جودة الرعاية الصحية المدركة بمستشفى الإيمان العام بالرياض.
- بيان الإختلاف إن وجد في رضا المرضى عن جودة الرعاية الصحية المدركة بمستشفى الإيمان العام بالرياض.

أهمية الدراسة

1. تعد الدراسة خطوة للتعرف على مستوى جودة الخدمات الطبية التي تستهدف رضا المرضى بمستشفى الإيمان العام.
2. جاءت هذه الدراسة لمعرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة للمرضى بمستشفى الإيمان العام من أجل وضعه ووضع المسئولين في صورة الأمر.

حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية** :يقتصر البحث على اختبار المتغيرات المذكورة في البحث وهي الخدمات المقدمة ورضا مرضى قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام.
- **المجال البشري** :تكون على مجموعة من شرائح المجتمع بطريقة عشوائية وبلغ حجم العينة تقريبا (110) شخص من الذكور والإناث.
- **الحدود المكانية** :مستشفى الإيمان في محافظة الرياض.
- **الحدود الزمنية** : 2022م

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً -الإطار النظري.

2.1. خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى:

تمكن من تقديم أفضل خدمات الرعاية الصحية لإدارة المستشفى من أجل تمييز المستشفى ورفع مستوى الكفاءة وزيادة الموقف التنافسي العملي المناسب. عندما تكون الجودة المتصورة هي إجراء تقييم تتم فيه مقارنة توقعات العميل بملاحظات خدمته ، فإن جودة خدمة الرعاية الصحية هي التباين بين تصورات العملاء وافتراضاتهم فيما يتعلق بالخدمات في بيئة الرعاية الصحية، لإرضاء العملاء والحفاظ عليهم ، واتضح أن تقديم الخدمات الطبية ضروري بشكل معقول ، وقد أظهرت العديد من الدراسات العلاقة بين رضا المريض وتقديم خدمات الرعاية الصحية ، خلص كرونين جونيور وتايلور إلى أن هناك علاقة قوية بين تقديم خدمات الرعاية الصحية والرضا. يحدد المرضى النقاط المهمة في المستشفى ، وهي تقييم وتنفيذ الخدمات الصحية. بالإضافة إلى ذلك ، فإن تلبية احتياجات المرضى ومعايير الخدمة الطبية أمر ضروري لتحقيق أهمية عالية ، في إعدادات الخدمات الصحية ويستخدم رضا العملاء بشكل عام لتقييم جودة تقديم الخدمة.

.2.2الرعاية المختبرية والتشخيصية:

تعد خدمات المختبرات حاليًا العمود الفقري لقطاع الرعاية الصــحية ، ويتقدم العالم بســرعة في صــناعة التكنولوجيا نظرًا لعدد أجهزة التشخيص في المختبر التي أنقذت ملايين الأرواح ، مثل الموجات فوق الصوتية المتقدمة والتصوير بالرنين المغناطيسي (MRI) ، اختبارات علم الأمراض ، وأكثر من ذلك. تقدم الاختبار. تعد خدمات المختبر ضــرورية للمســاعدة في تشــخيص أمراض المرضـــى لأنه في كثير من الحالات ، يعرف الأطباء مدى خطورة مرض المرضـــى من خلال الخدمات المخبرية. ظروف الطفل.

.2. 3الرعاية الصحية الوقائية

إن تطبيق الرعاية الوقائية بالممارسات الجيدة لديه القدرة على تعزيز نتائج الرعاية الصحية بشكل كبير من خلال تقليل انتشار جوانب المخاطر القابلة للتعديل ، وخدمات الرعاية الصحية في وضع جيد لمعالجة قضايا الوقاية من الأمراض المزمنة وإدارتها ، مع كل زيارة رعاية طبية فرصة محتملة لتوفير الرعاية الوقائية.

تم تحديد الوقاية من قبل كل من المرضـى والأطباء كإحدى المهام الأسـاسـية للطبيب ، وفعالية المشـاركة القصـيرة (الموصـوفة بالعلاقات الموجزة التي تركز على المريض والتحفيز) للأطباء بشـــأن التغييرات المرغوبة في التدخين والوزن والأنشـــطة السلوكية الجسدية لها تم إظهاره.

.4.2رعاية ما قبل الولادة:

تعتبر رعاية ما قبل الولادة هي العامل الأساسي في جميع أنحاء العالم ، وترتبط رعاية ما قبل الولادة بأي حالة أو حدث موجود أو يحدث في بداية الحمل من وقت بدء الولادة ، لذلك ترتبط رعاية ما قبل الولادة بسلوك الأطباء أو الممرضـات وكذلك سـلوك الكادر الفني طوال فترة فحص الحمل حتى الولادة الصحية للمولود.

تعتبر خدمات الرعاية الســابقة للولادة ، والتي تنطوي على الإشــراف المباشــر على ســلامة الجنين والأم ، من أكثر التدخلات الصحية فاعلية للوقاية من أمراض ووفيات الأمهات ، وتؤدي إلى مشاكل الولادة والحمل والوفاة ، وخاصة بالنسبة للنساء. من ذوي الإعاقات في سن الإنجاب ، ومعظمهم في البلدان المتقدمة يؤدون المهنيين الصحيين في المستشفيات خدمات ما قبل الولادة وبعدها لجميع النساء الحوامل ، بالإضافة إلى التوصية أو إبلاغ المرضى بالجدول الزمني لزيارات ما بعد الفحص.

.5. 2سلوك الطبيب:

يجب أن يلتزم الطبيب بمعايير الاحتراف والنزاهة في جميع التفاعلات المهنية ، ويســعى إلى إبلاغ الكيانات المناســبة بالأطباء الذين يفتقرون إلى الشـخصـية أو الكفاءة أو الذين يتورطون في الاحتيال أو الخداع. سـلوك الطبيب ضـروري لإرضـاء المريض لأن التفاعلات بين الطبيب والمريض تعتمد جزئيًا على الأقل على كيفية تفســير الأطباء للمرضـــى والاســتجابة لهم. يتوقع المرضـــى علاقات جيدة وســلوكًا مهذبًا من أطبائهم ، ويؤثر ذلك على قرار المرضـــى بالبقاء ملتزمين مع أطبائهم. اقترح العديد من المؤلفين أنه عندما تكون هذه التوقعات مخيبة للآمال ، يكون المرضـــى أقل رضـــا وأقل عرضـــة للامتثال لنظامهم الطبي أو

العودة للمواعيد أو التعاون. أجرت كورش وزملاؤها أيضًا عدة دراسات في علاجهم الخاص ، حول العلاقة بين ما يحدث في التفاعل بين الطبيب والمريض ورضا المريض والامتثال اللاحق، بشكل عام ، كلما كان الطبيب أكثر صداقة وتضامنًا ، زاد رضا المريض. وجدت هذه الدراسات بالإضافة إلى دراسات أخرى أن إعطاء المعلومات من قبل الطبيب وطريقته اللطيفة ترتبط ارتباطًا إيجابيًا برضا المريض ، وأظهرت الأدبيات السابقة أن الدراسات حول سلوك الطبيب محدودة ، لذا لسد هذه الفجوة هناك حاجة قوية للاستكشاف العلاقات المذكورة أعلاه بين متغيرات الدراسة.

6. 2التفاعل بين مقدم الخدمة والعملاء:

يعتبر التفاعل بين مقدم الخدمة والعملاء هو الجوهر الأساسي لأعمال الخدمة ذات الطبيعة المختلفة ، ويشارك الاتصال الحميم بين مقدم الخدمة ومتلقي الخدمة في سيناريو الخدمة ، وستؤثر فرصة الاتصال هذه بالتأكيد وبشكل كبير على عملية التقييم العميل ونقطة الاتصال ، وأحد العوامل المهمة هو أنه لا يوجد فصل بين إنتاج واستهلاك هذه الخدمات في كثير من الأحيان ، ويعتبر العملاء نظام مقابلة الخدمة ، بما في ذلك موظفو الخدمة ، والمرافق المادية ، والعناصر الملموسة الأخرى كجزء من الخدمة. بالإضافة إلى ذلك ، يركز تحسين جودة الخدمة على عملية الخدمة الفعلية ، ومن الواضح أن مناقشة لقاء الخدمة كانت محور إدارة الخدمة ، واقترح العلماء أن الثقة قد تسمح بسلوك العميل ليكون أكثر قابلية للتنبؤ به ، ويقلل من استنزاف العملاء ويخلق قيمة أعلى للعملاء ، بالإضافة إلى ذلك ، قد توفر الثقة أيضًا تكلفة زيادة رضا العملاء من خلال خلق قيمة للعملاء وإقامة علاقات طويلة الأمد مع العملاء ، وقد أشار الباحثون إلى أن الثقة لها تأثير إيجابي على الرضا ، وبالتالي فإن تأثير الثقة على جودة الخدمة ورضا العملاء لا يمكن. يتم تجاهله في لقاءات الخدمة القائمة على العلاقات الشخصية، ومع ذلك ، فإن الافتقار إلى الأدبيات الموجودة حول العلاقة بين جودة الخدمة وثقة المريض ، والرضا عن احتمالية مواجهات الخدمة الطبية بين الأشخاص ، قد خلق فجوة بحثية في الدراسات السابقة ، لذلك تحاول هذه الدراسة سد هذه الفجوة بممارسة قائمة على الأدلة. دراسة.

الدراسات السابقة

1. (المطيري، فارس وازن، 2021) بعنوان " مدى رضى المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام بالرياض" هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام بالرياض، وتتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما مدى رضا المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام من وجهة نظر مراجعين مستشفى الإيمان العام بالرياض، وللدراسة أهمية حيث تعد الدراسة خطوة للتعرف على مستوى جودة الخدمات الطبية التي تستهدف رضا المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام. وكذلك جاءت هذه الدراسة لمعرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة للمرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام من أجل وضعه ووضع المسئولين في صورة الأمر، وحددت الدراسة فرضيات وهي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة) 0.05 (α = نحو مستوى رضا المرضى، وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير الجنس والعمر والمؤهل العلمي. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدارسة من مراجعين مستشفى الإيمان العام بالرياض، وتكونت عينة الدراسة من (110) ذكورا وإناثا من مراجعي مستشفى الإيمان، كما تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة بيانات الدراسة عن طريق استخدام برنامج .SPSS)) وفي ضوء ذلك تم التوصل إلى عدد من النتائج أهمها: أن خدمات الرعاية الصحية، مثل أبعاد جودة الخدمة، الملموسية: (الجوانب المادية الملموسة)، الاستجابة، الأمان، التعاطف مع المرضى، لإرضاء المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام، لها تأثير كبير وإيجابي على رضا المرضى. وكذلك كانت درجة الرضا مرضية فيما يتعلق مثل أبعاد جودة الخدمة، الملموسية: (الجوانب المادية الملموسة)، الاستجابة، الأمان، التعاطف مع المرضى، لإرضاء المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بما يلي: -يجب أن يولي الأطباء -والممرضين اهتمام بالمراجعين الاهتمام بمشاكل واستفسارات المرضى، والحرص على تقديم الخدمات في مواعيدها دون تأخير، تلبية طلبات المرضى فورا - ينبغي على إدارة المستشفى العمل على كل ما يحسن من مستوى الرضا لدى المراجعين من توفير الأجهزة الحديثة التي تسهم في تقديم خدمات طبية بشكل جيد، والاهتمام بمشاكل واستفسارات المرضى، والاهتمام بنظافة مرافق المستشفى ووضع الإرشادات الطبية، وتوفير أماكن الانتظار للمراجعين.
2. **دراسة (العنزي، 2019)** دراسة بعنوان "مدى رضا المرضى عن الخدمات الاستشفائية في المملكة العربية السعودية: دراسة اجتماعية مقارنة" هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المرضى عن الخدمات الاستشفائية في المملكة العربية السعودية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وقد تكون مجتمع البحث من جميع المرضى في المؤسسات الصحية الحكومية والأهلية في المملكة العربية السعودية للفترة ما بين

2018-2019، والذي بلغ عددهم 30615 ألف، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة، وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

- أن مستوى رضا المرضى عن الخدمات الاستشفائية في المملكة العربية السعودية هي (8.09) بدرجة كبيرة، وكذلك يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات مجتمع الدراسة حسب متغيرات العمر والجنس والمستوى العملي، ومدة المكوث في المؤسسات الصحية، سبب الدخول إلى المؤسسات الصحية، وعدد مرات الدخول لنفس المؤسسة الصحية، وفي ضوء ذلك توصي الدراسة بما يلي:
- وضع نظام فعال لتلقي شكاوى المرضى يضمن سرعة الرد عليها وعلاجها، لتحقيق التواصل المستمر بينهم وبين إدارة المستشفيات.
- سرعة الاستجابة لمتطلبات واحتياجات المرضى بما يتساب مع توقعاتهم.

3. **(مصلح، 2014)**، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى وجودة الرعاية الصحية المدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية، ومعرفة وجود فروق في استجاباتهم تبعاً للمتغيرات الآتية: المستشفى، المبحوث، الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة.

وتكون مجتمع الدراسة من العاملين والمرضى في كل من مستشفى درويش نزال الحكومي ومستشفى وكالة الغوث الدولية (انوروا)، وشملت العينة 126 موظفا ومريضا من أصل 420 شخصا أي ما نسبته 30 % من مجتمع الدراسة.

ولقياس جودة الخدمات المدركة والفعلية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ومقياسSERVPERF ، وتكونت الاستبانة من 28 فقرة مقسمة إلى 6 مجالات وهي: الدليل المادي الملموس، الاعتمادية، قوة الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف، خصائص المستشفى. أظهرت النتائج أن استجابات عينة الدراسة نحو قياس وجودة الرعاية الصحية والمدركة من قبل العاملين والمرضى كانت عالية على مجالات الدراسة كافة وعلى الدرجة الكلية. ووجد فروق ذات دلالة إحصائية على المجالات الآتية: قوة الاستجابة، الأمان والثقة، والتعاطف تعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور.

وأوصت الدراسة بضرورة توفير مستلزمات المستشفيات سواء كان ذلك من الأجهزة أو المعدات الحديثة، وتوفير دورات تدريبية ملائمة للعاملين كل في مجاله من أجل تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة.

4. **دراسة (محمود، حبيب، وأسعد، باسل أنور، 2014)**، بعنوان: "قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية من وجهة نظر المستفيدين منها دراسة ميدانية لمركز إشراف الشامية" هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على أهداف الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من عدد من العائلات المراجعة للمراكز الصحية، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج

أهمها عدم توفر جودة للخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية وفقاً لأبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات المقدمة. وتوصلت الدراسة للتوصيات التالية:

- ضرورة زيادة عدد الكوادر الطبية والتخصصات في مركز إشراف الشامية لتوفير كافة الخدمات للمرضى وبجوده عالية.
- العمل على رفع جودة الخدمات الصحية المقدمة من خلال زيادة الاهتمام ببعد الاعتمادية والملموسية.
- العمل على تدريب الكوادر البشرية العاملة بالمراكز الصحية بهدف رفع جود الخدمات المقدمة وزيادة الاهتمام باحتياجات المرضى وتطلعاتهم.

5. **دراسة (البوري، 2010)** بعنوان "رضا المرضى عن جودة الخدمة في المستشفيات السعودية: تحليل سيرفكوال" هدفت الدراسة إلى التعرف على رضا المرضى عن جودة الخدمة في المستشفيات السعودية من خلال المقارنة بين رضا المرضى عن جودة الخدمات في مستشفيات القطاع العام والخاص في المملكة العربية السعودية، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصمم الباحث استبانة اعتماداً على نموذج سيرفكوال، وقد وزعت بطريقة عشوائية على 1000 مريض من المقيمين المنومين، وفي ضوء ذلك خلصت الدراسة للنتائج التالية: أن الجنس والتعليم والدخل والمهنة كانت عوامل ذات دلالة إحصائية في التأثير على رضا المرضى المقيمين، فيما أوصى الباحث بالتخطيط الصحي الكامل وصنع السياسات بالنسبة لمستشفيات المملكة العربية السعودية.

التعقيب على الدراسات السابقة

الغرض من الدراسة الحالية ، وهو تحديد درجة رضا المرضى عن جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات ، يمكن مقارنته بدراسات سابقة.تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في البحث الحالي بطريقة مطابقة لجميع الدراسات الأخرى من أجل تحديد هدفها. كان استخدام الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات مشابهًا للدراسات الأخرى في الدراسة الحالية. تطبيق نموذج SERVPERF في الدراسة الحالية مشابه لذلك في الدراسة (مصلح ، 2014). من أجل تحديد مستوى رضا المرضى في مستشفى الإيمان العام ، ومستوى وجودة الرعاية الطبية التي لاحظها موظفو إدارة الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام ، ونقاط القوة والضعف في الأداء بالقسم ، وتطوير استراتيجيات التطوير التي تأخذ في الاعتبار كلاً من الخدمات والموظفين.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على مدى رضا المرضى بمستشفى الإيمان، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقد عرفه (العساف، 2003، ص178) بأنه "ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، ذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط، دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب."

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة حيث تم اختبار النموذج من قبل دراسة سابقة وتعتبر أداة موثوقة في قياس رضا المريض سوف يشتمل الاستبيان على معلومات شخصية مثل؛ العمر والجنس والحالة الاجتماعية والرضا عن الدخل لربطها بالعوامل الأخرى التي تضمنت أسئلة حول الرضا عن خدمات الممرضات والأطباء. وهناك عوامل المرضى تتعلق بالهدوء والنظافة ومباني المستشفى والتصنيف العام للمستشفى من وجهة نظر المرضى، وتم قياس كل عامل بمقياس من خمس نقاط (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، وغير موافق بشدة). حيث تم توزيع عدد من الأسئلة بطريقة عشوائية حتى يجيبوا على الأسئلة.

مصادر جمع البيانات

تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

1. مصادر ثانوية: وذلك بالاعتماد على الكتب، الدوريات، ومواقع الإنترنت، فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة.
2. مصادر أولية: تم الاعتماد على الاستبانة وتم إعدادها بحيث تقيس متغيرات الدراسة وفرضياتها وتشمل استبانة الدراسة الأجزاء الآتية:

الجزء الأول: العوامل الديموغرافية والوظيفية وتشمل (العمر -المستوى التعليمي -سنوات الخبرة –الجنس)

الجزء الثاني: يحتوي هذا الجزء على عدد من الفقرات تمثل متغيرات الدراسة، وتم صياغة وبناء فقرات أداة الدراسة استرشاداً بأدبيات موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون من مجتمع الدراسة من المرضى المراجعين لقسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام، وتكون عينة الدراسة من 110 من الذكور والإناث من لمراجعين لقسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام.

خصائص أفراد الدراسة:

وفيما يلي ما توصلت إليه الدراسة من نتائج في ضوء أسئلة الدراسة وأهدافها:

البيانات الشخصية: وفيما يلي جدول (1) عرض المعلومات العامة لعينة الدراسة التي تختص بالمعلومات الشخصية لأفراد العينة (110)، في الإجابة عن الجزء الأول من الاستبانة، وثم تصنيفهم على النحو التالي:

جدول (1) نوع جنس المبحوثين.

العبارة	التكرار	النسبة
ذكور	75	%68
إناث	35	%32
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (1) أن نوع جنس المبحوثين كان كالتالي "ذكور" بنسبة 68%، بينما "إناث" بنسبة 32%. مما يوضح الجدول بأن أعلى النسبة هي "إناث" بنسبة 32.%

جدول (2) الفئة العمرية للمبحوثين.

العبارة	التكرار	النسبة
من 25 - 30	20	%18
من 31 - 35	24	%22
من 36 – 40	39	%35
من 41 فأكثر	27	%25
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (2) بأن الفئة العمرية للمبحوثين كانت كالتالي من "25 – 30" بنسبة 18%، بينما كانت من "30 – 35" بنسبة 22%، يليها من " 35 – 40" بنسبة 35%، وأخيرا من"40"أكثر بنسبة 25%، **إذا ويتضح من الجدول** التالي بأن أعلى نسبة كانت الفئة العمرية من "35 – 40" بنسبة 35.%.

الجدول (3) المستوى التعليمي لفئة المبحوثين.

العبارة	**التكرار**	**النسبة**
ابتدائي	6	%6
ثانوي	20	%18
جامعي	59	%54
فوق الجامعي	25	%23
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي(3) بأن المستوى التعليمي لفئة المبحوثين كانت كالتالي هي "ابتدائي" بنسبة 6%، بينما كانت "ثانوي" بنسبة 18%، يليها "جامعي" بنسبة 54%، وأخيرا "فوق الجامعي" بنسبة 23%. فإذا كانت النسبة الأعلى هي " المستوى الجامعي بنسبة 54%.

الأساليب الإحصائية:

اعتمدت الدراسة الأسلوب الإحصائي في التحليل باستخدامSPSS ، وذلك من خلال: التكرارات والنسب المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية.

صدق الأداة وثباتها:

تم الاعتماد على نوعين من اختبار صدق الأداة على النحو التالي:

1. **الصدق الظاهري :**من خلال عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين من أساتذة الجامعات والأخذ بملاحظاتهم حول أداة الدراسة. وقد تم تعديل الاستبانة اعتماداً على آراء السادة المحكمين.
2. **الصدق الداخلي :**تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach-Alpha) لقياس مدى ثبات أداة القياس واتساقها الداخلي، **وقدرتها على قياس أبعاد ومحاور الدراسة تم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا**، والجدول التالي (4) يوضح النتائج:

جدول (4) معامل كرونباخ ألفا الخاصة بالدراسة

الرقم	**المحور**	**عدد الفقرات**	**معامل كرونباخ ألفا**
الأداة ككل		**26**	**%94.9**

بلغ معامل كرونباخ ألفا لأداة الدراسة ككل (94.9%)؛ مما يؤكد ثبات الاستبانة واتساقها الداخلي.

4- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

·البعد الأول -أبعاد جودة الخدمة:

الجدول (5): يحرص المركز على تقديم خدماته للمرضى في مواعيدها المحددة دون تأخير.

العبارة	**التكرار**	**النسبة**
موافق	52	%50
غير موافق	11	%10
أحيانا	32	%30
نادراً	15	%10
المجموع	110	100

يوضـــح الجدول التالي(5) بان يحرص المركز على تقديم خدماته للمرضـــى في مواعيدها المحددة دون تأخير. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 50%، بينما كانت غير موافق" بنسبة 10%، يليها "أحيانا" بنسبة 30%، وأخيرا كانت " نادرا" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت ل"نعم" بنسبة 50%.

الجدول (6) يقدم المركز خدماته الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	50	%48
غير موافق	10	%8
أحيانا	34	%31
نادرا	16	%13
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (6) يقدم المركز خدماته الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة. وكانت النتائج كالتالي " موافق" بنسبة 48%، بينما كانت " غير موافق " بنسبة 8%، يليها " أحيانا" بنسبة 31%، وأخير "نادرا" بنسبة 13%. إذا فأعلى نسبة كانت هي موافق بنسبة 48%.

الجدول (7) يحرص المركز على الاهتمام بمشاكل واستفسارات المرضى.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	48	%46
غير موافق	16	%13
أحيانا	34	%31
نادراً	13	%11
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (7) بأن يحرص المركز على الاهتمام بمشاكل واستفسارات المرضى. وكانت النتائج كالتالي " موافق" بنسبة 46%، يليها "غير موافق" بنسبة 13%، ومن ثم " أحيانا" بنسبة 31%، وأخيرا " نادرا" بنسبة 11%. إذا فأعلى نسبة كانت " موافق" بنسبة 46%.

الجدول (8) يحتفظ المركز بسجلات دقيقة للمرضى.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	40	%38
غير موافق	20	%18
أحيانا	35	%32
نادراً	15	%12
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (8) بأن يحتفظ المركز بسجلات دقيقة للمرضى. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 38%، يليها "غير موافق" بنسبة 18%، ومن ثم "أحيانا" بنسبة 32%، وأخيرا " نادرا" بنسبة 12%.

البعد الثاني: الملموسية: (الجوانب المادية الملموسة):

الجدول (9) يتوفر في المركز الأجهزة الحديثة التي تساهم في تقديم خدمات طبية بشكل جيد.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	52	%50
غير موافق	11	%10
أحيانا	32	%30
نادراً	15	%10
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (9) بأن يتوفر في المركز الأجهزة الحديثة التي تساهم في تقديم خدمات طبية بشكل جيد. وكانت النتائج كالتالي هي "موافق" بنسبة 50%، بينما كان " غير موافق" بنسبة 10%، يليها "أحيانا" بنسبة 30%، وأخيرا "نادرا" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت "موافق" بنسبة 50.%

الجدول (10) الوجبات المقدمة للمرضى صحية وملائمه

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	49	%47
غير موافق	11	%10
أحيانا	35	%32
نادراً	15	%10
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (10) بأن الوجبات المقدمة للمرضى صحية وملائمه، وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 47%، بينما كان "غير موافق" بنسبة 10%، ومن ثم "أحيانا" بنسبة 32%، وأخير "نادرا" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت هي " موافق " بنسبة 47.%.

الجدول (11) يضع المركز لوحات إرشادية تسهل الوصول إلى مكان الخدمة.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	55	%52
غير موافق	15	%10
أحيانا	36	%32
نادراً	10	%6
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي(11) بأن يضع المركز لوحات إرشادية تسهل الوصول إلى مكان الخدمة. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 52% ن بينما كانت " غير موافق" بنسبة 10%، وبعد ذلك " أحيانا" بنسبة 32%، وأخيرا "نادرا" بنسبة 6%. فإذا أعلى نسبة كانت هي "موافق" بنسبة 52%.

الجدول (12) يوفر المركز الخدمات التابعة للخدمة الصحية (التحاليل الطبية)

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	45	%43
غير موافق	18	%15
أحيانا	33	%31
نادراً	14	%11
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (12) بأن يوفر المركز الخدمات التابعة للخدمة الصحية (التحاليل الطبية) وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 43%، بينما كانت "غير موافق" بنسبة 15%، ومن ثم "أحيانا" بنسبة 31%، وأخيرا "نادرا" بنسبة 11%. فإذا فأعلى نسبة كانت هي "موافق" بنسبة 43%.

الجدول (13) الممرات والطرق في المركز واسعة ومريحة وبما يضمن تنقل المرضى دون صعوبة.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	45	%43
غير موافق	10	%8
أحيانا	36	%32
نادراً	20	%17
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي(13) بأن الممرات والطرق في المركز واسعة ومريحة وبما يضمن تنقل المرضى دون صعوبة. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 43% بينما كانت "غير موافق" 8%، يليها "أحيانا " بنسبة 32%، وأخيرا "نادرا " بنسبة %.17

البعد الثالث: الاستجابة

الجدول (14) يحرص العاملون في المركز على تلبية طلبات المرضى فوراً.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	43	%40
غير موافق	20	%18
أحيانا	31	%29
نادراً	16	%13
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (14) بأن هناك جهات لا بد من تظافر الجهود للحد من انتشار الانحراف السلوكي لدى الشباب وكانت النتائج كالتالي هي "موافق "بنسبة 40%، بينما كانت " غير موافق " بنسبة 18%، يليها "أحيانا" بنسبة 29%، وأخيرا "نادرا" بنسبة 13%. فإذا أعلى نسبة كانت هي " موافق " بنسبة 40%.

الجدول (15) يقوم المركز بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	48	%46
غير موافق	16	%13
أحيانا	34	%31
نادراً	13	%11
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي(15) بأن يقوم المركز بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة. وكانت النتائج كالتالي " موافق" بنسبة 46%، يليها "غير موافق" بنسبة 13%، ومن ثم " أحيانا" بنسبة 31%، وأخيرا " نادرا" بنسبة 11%. إذا فأعلى نسبة كانت " موافق" بنسبة 46.%

الجدول (16) الإجراءات في المركز بسيطة وتضمن سرعة وسهولة تقديم الخدمات الصحية.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	45	%43
غير موافق	10	%8
أحيانا	36	%32
نادراً	20	%17
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (16) بأن الإجراءات في المركز بسيطة وتضمن سرعة وسهولة تقديم الخدمات الصحية. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 43% بينما كانت "غير موافق" 8%، يليها "أحيانا " بنسبة 32%، وأخيرا "نادرا " بنسبة 17%. إذا فأعلى نسبة كانت هي "موافق" بنسبة 43.%

الجدول رقم (17) يلتزم المركز بإبلاغ المرضى بكافة تفاصيل العلاج.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	45	%43
غير موافق	18	%15
أحيانا	33	%31
نادراً	14	%11
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي(17) بأن يلتزم المركز بإبلاغ المرضى بكافة تفاصيل العلاج. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 43%، بينما كانت "غير موافق" بنسبة 15%، ومن ثم "أحيانا" بنسبة 31%، وأخيرا "نادرا" بنسبة 11%. فإذا فأعلى نسبة كانت هي "موافق" بنسبة 43.%

الجدول (18) يرغب العاملون في المركز بمساعدة المرضى دائماً.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	49	%47
غير موافق	11	%10
أحيانا	35	%32
نادراً	15	%10
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (18) بأن يرغب العاملون في المركز بمساعدة المرضى دائماً. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 47%، بينما كان "غير موافق" بنسبة 10%، ومن ثم "أحيانا" بنسبة 32%، وأخير "نادرا" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت هي " موافق " بنسبة 47.%

البعد الرابع: الأمان

جدول (19) يمتاز المركز بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	52	%50
غير موافق	11	%10
أحيانا	32	%30
نادراً	15	%10
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي(19) بان يمتاز المركز بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 50%، بينما كانت غير موافق" بنسبة 10%، يليها "أحيانا" بنسبة 30%، وأخيرا كانت " نادرا" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت ل"نعم" بنسبة 50.%.

جدول (20) يتوفر في المركز الأجهزة الحديثة التي تساهم في تقديم خدمات طبية بشكل جيد.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	52	%50
غير موافق	11	%10
أحيانا	32	%30
نادراً	15	%10
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (20) يتوفر في المركز الأجهزة الحديثة التي تساهم في تقديم خدمات طبية بشكل جيد. وكانت النتائج كالتالي هي "موافق" بنسبة 50%، بينما كان " غير موافق" بنسبة 10%، يليها "أحيانا" بنسبة 30%، وأخيرا "نادرا" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت "موافق" بنسبة 50.%

جدول (21) يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع موظفي المركز.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	45	%43
غير موافق	18	%15
أحيانا	33	%31
نادراً	14	%11
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي(21) بأن يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع موظفي المركز. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 43%، بينما كانت "غير موافق" بنسبة 15%، ومن ثم "أحيانا" بنسبة 31%، وأخيرا "نادرا" بنسبة 11%. فإذا فأعلى نسبة كانت هي "موافق" بنسبة 43.%

جدول (22) يحرص المركز على تقديم خدماته للمرضى في مواعيدها المحددة دون تأخير.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	52	%50
غير موافق	11	%10
أحيانا	32	%30
نادراً	15	%10
المجموع	110	100

يوضـــح الجدول التالي(22) بان يحرص المركز على تقديم خدماته للمرضـــى في مواعيدها المحددة دون تأخير. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 50%، بينما كانت غير موافق" بنسبة 10%، يليها "أحيانا" بنسبة 30%، وأخيرا كانت " نادرا" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت ل"نعم" بنسبة 50.%

جدول (23) يحتفظ المركز بسجلات دقيقة وموثقة عن المرضى.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	52	%50
غير موافق	11	%10
أحيانا	32	%30
نادراً	15	%10
المجموع	110	100

يوضـــح الجدول التالي (23) بان يحتفظ المركز بســـجلات دقيقة وموثقة عن المرضـــى. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنســـبة 50%، بينما كانت غير موافق" بنسبة 10%، يليها "أحيانا" بنسبة 30%، وأخيرا كانت " نادرا" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت ل"نعم" بنسبة 50.%

جدول (24) يثق المرضى بخبرات ومؤهلات الكادر الطبي بالمركز.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	45	%43
غير موافق	18	%15
أحيانا	33	%31
نادراً	14	%11
المجموع	110	100

يوضـــح الجدول التالي (24) بأن يثق المرضـــى بخبرات ومؤهلات الكادر الطبي بالمركز. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 43%، بينما كانت "غير موافق" بنســـبة 15%، ومن ثم "أحيانا" بنســـبة 31%، وأخيرا "نادرا" بنســـبة 11%. فإذا فأعلى نســـبة كانت هي "موافق" بنسبة 43.%.

جدول (25) يتسم سلوك العاملين في المركز بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	52	%50
غير موافق	11	%10
أحيانا	32	%30
نادراً	15	%10
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي(25) بان يتسم سلوك العاملين في المركز بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 50%، بينما كانت غير موافق" بنسبة 10%، يليها "أحيانا" بنسبة 30%، وأخيرا كانت " نادرا" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت ل"نعم" بنسبة 50.%

جدول (26) يتوفر في المركز الأجهزة الحديثة التي تساهم في تقديم خدمات طبية بشكل جيد.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	52	%50
غير موافق	11	%10
أحيانا	32	%30
نادراً	15	%10
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي(26) بأن للمجتمع دور في انتشار ظاهرة الانحراف السلوكي لدى الشباب وكانت النتائج كالتالي هي "موافق" بنسبة 50%، بينما كان " غير موافق" بنسبة 10%، يليها "أحيانا" بنسبة 30%، وأخيرا "نادرا" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت "موافق" بنسبة 50.%

البعد الخامس: التعاطف مع المرضى

جدول (27) يضع المركز مصالح المرضى في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	50	%48
غير موافق	10	%8
أحيانا	34	%31
نادرا	16	%13
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي(27) بأن يضع المركز مصالح المرضى في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين. وكانت النتائج كالتالي " موافق" بنسبة 48%، بينما كانت " غير موافق " بنسبة 8%، يليها " أحيانا" بنسبة 31%، وأخير "نادرا" بنسبة 13%. إذا فأعلى نسبة كانت هي موافق بنسبة 48%

جدول (28) يوضح العاملون في المركز المشاكل الصحية التي يعاني منها المرضى بطريقة سهلة ومفهومة للمرضى.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	48	%46
غير موافق	16	%13
أحيانا	34	%31
نادراً	13	%11
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (28) بأن يوضح العاملون في المركز المشاكل الصحية التي يعاني منها المرضى بطريقة سهلة ومفهومة للمرضى. وكانت النتائج كالتالي " موافق" بنسبة 46%، يليها "غير موافق" بنسبة 13%، ومن ثم " أحيانا" بنسبة 31%، وأخيرا " نادرا" بنسبة 11%. إذا فأعلى نسبة كانت " موافق" بنسبة 46.%

جدول (29) يراعي العاملون في المركز العادات والتقاليد السائدة في المجتمع.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	52	%50
غير موافق	11	%10
أحيانا	32	%30
نادراً	15	%10
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (29) بأن يراعي العاملون في المركز العادات والتقاليد السائدة في المجتمع. وكانت النتائج كالتالي هي "موافق" بنسبة 50%، بينما كان " غير موافق" بنسبة 10%، يليها "أحيانا" بنسبة 30%، وأخيرا "نادرا" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت "موافق" بنسبة 50.%

جدول (30) يعطي العاملون في المركز الوقت الكافي لرعاية المريض.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	50	%48
غير موافق	10	%8
أحيانا	34	%31
نادرا	16	%13
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (30) بأن يعطي العاملون في المركز الوقت الكافي لرعاية المريض. وكانت النتائج كالتالي " موافق" بنسبة 48%، بينما كانت " غير موافق " بنسبة 8%، يليها " أحيانا" بنسبة 31%، وأخير "نادرا" بنسبة 13%. إذا فأعلى نسبة كانت هي موافق بنسبة 48%

جدول (31) يمتلك العاملون بالمركز المعرفة الكافية لاحتياجات ورغبات المرضى.

العبارة	التكرار	النسبة
موافق	48	%46
غير موافق	16	%13
أحيانا	34	%31
نادراً	13	%11
المجموع	110	100

يوضح الجدول التالي (31)بأن يمتلك العاملون بالمركز المعرفة الكافية لاحتياجات ورغبات المرضى. وكانت النتائج كالتالي " موافق" بنسبة 46%، يليها "غير موافق" بنسبة 13%، ومن ثم " أحيانا" بنسبة 31%، وأخيرا " نادرا" بنسبة 11%. إذا فأعلى نسبة كانت " موافق" بنسبة 46.%

مناقشة النتائج

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو تحديد رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية مع تطبيق سلوك الطبيب كمشرف، أجريت هذه الدراسة في مستشفى الإيمان. تم اختيار 5 محاور رعاية صحية، مثل أبعاد جودة الخدمة، الملموسية: (الجوانب المادية الملموسة)، الاستجابة، الأمان، التعاطف مع المرضى: لتحديد مستوى رضا المرضى، علاوة على ذلك، فحصت الدراسة سلوك الطبيب باعتباره دورًا معتدلًا في العلاقة بين خدمات الرعاية الصحية ورضا المريض.

توفر هذه الدراسة المعرفة والمساهمة في أدبيات الرعاية الصحية. أثناء البحث في الأدبيات، كان من الواضح أن العديد من الدراسات أجريت في البلدان الناشئة والنامية والمتقدمة، [أظهرت الدراسات السابقة رضا المرضى في رعاية الصحة، تركز هذه الدراسة بشكل رئيسي على أبعاد جودة الخدمة، الملموسية: (الجوانب المادية الملموسة)، الاستجابة، الأمان، التعاطف مع المرضى، وهذه الدراسة لها حداثة الدور المعتدل لسلوك الطبيب. أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن خدمات الرعاية الصحية ورضا المرضى ترتبط بشكل إيجابي وملحوظ مع بعضها البعض. على سبيل المثال، يرتبط المتغير المتنبئ ومختبر خدمة الرعاية الصحية والرعاية التشخيصية بشكل إيجابي وملحوظ مع المتغير المتوقع لرضا المريض. تدعم نتائج هذا البحث دراسة سابقة تسلط الضوء على تقييم رضا العملاء عن خدمات المختبرات السريرية المقدمة في مدينة الملك عبد الله الطبية بمكة، علاوة على ذلك، فإن نتائج الرعاية الصحية والرعاية لها ارتباط إيجابي وهام برضا المرضى. تم دعم نتائج الرعاية الصحية ورضا المرضى من خلال الدراسة السابقة التي أجراها Jayanti and Burns [88] و Parchman [68]. لـ Oladapo et al. [89] والتي أظهرت أن غالبية النساء أعربن عن رضاهم عن مستوى الخبرة والكفاءة الفنية الأساسية لمقدمي الرعاية. بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسة الحالية أن المتغير الوسيط لسلوك الطبيب مرتبط أيضًا بشكل إيجابي وملموس مع المتغير المتوقع لرضا المريض. تتوافق هذه النتائج مع نتائج الدراسة السابقة لـــ Taenzer et al. 1990] الذي افترض أن سلوك الطبيب مرتبط ارتباطًا وثيقًا برضا المريض. النتائج الرئيسية مدعومة بالكامل بفرضيات أن هناك ارتباطًا إيجابيًا بين خدمات الرعاية الصحية ورضا المرضى.

حقق العديد من العلماء في الارتباط الإيجابي والتفاؤل بين خدمات الرعاية الصحية ورضا المرضى. فحصت الدراسة الدور المعتدل لسلوك الطبيب بين خدمات الرعاية الصحية ورضا المريض، وهو أمر غير موجود تقريبًا ومحدود جدًا. ومع ذلك، فحصت الدراسة الحالية هذه الفجوة وأكدت أن سلوك الطبيب له تأثير معتدل متفائل وإيجابي في العلاقة بين خدمات الرعاية الصحية ورضا المريض. علاوة على ذلك، كشفت نتائج تحليل الاعتدال أن الفرضيات المفترضة مقبولة تمامًا.

إن المساهمات النظرية للدراسة الحالية متعددة الجوانب. أولاً، لديها مساهمة في المجال الناشئ لخدمات الرعاية الصحية في البلدان النامية من خلال التحقيق في كيفية عمل هذه الفكرة في القطاع الصحي. تتناول هذه الدراسة أيضًا الصلة المهملة في البحث بين خدمات الرعاية الصحية والرضا. ثانيًا، يوضح جزء كبير من هذا البحث حول العلاقة بين خدمات الرعاية الصحية ورضا المرضى أن المرضى يشعرون بتحسن بسبب أفضل الخدمات. بالنسبة للأطباء وطاقم المستشفى، تظهر النتائج أن تقديم أفضل الخدمات وسرعتها هو المفتاح لإرضاء المرضى. وبالتالي، فهو مفيد للمرضى وكذلك الموظفين. المساهمة العملية للدراسة الحالية هي رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية، وكيفية تقديم أفضل الخدمات لتحسين رضا المرضى. لذلك، يلعب تقديم أفضل الخدمات الصحية دورًا رئيسيًا في تعزيز رضا المرضى. نتائج هذه الدراسة تشجع منظمات الرعاية الصحية على تعزيز تقديم خدماتها. نأمل أن تلعب هذه الدراسة دورًا مهمًا في أدبيات قطاع الرعاية الصحية. علاوة على ذلك، يجب على الحكومة أن تولي المزيد من الاهتمام لمستوى الحفاظ على قطاع الرعاية الصحية في المستشفى.

فحص الفرضيات

1. **فحص الفرضية** :لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة) 0.05 (α=نحو مستوى رضا المرضى ووجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير الجنس.

ولاختبار الفرضية أعلاه استخدم الباحثان قيمة اختبار (T) لمعرفة الفروق بين مستوى رضا المرضى ووجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير الجنس. والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (32) قيمة اختبار (T)مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية

المتغير	مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية	
	قيمة الاختبار (T)	مستوى الدلالة
الجنس	1.254	أكبر 0.07

يتضح من الجدول السابق(32) أنه (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة)0.05 (α=نحو مستوى رضا المرضى ووجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير الجنس. حيث بلغت قيمة اختبار (1.254) (T) ومستوى دلالة (0.07). ويتضح من النتائج أنه مستوى رضا المرضى ووجودة الرعاية الصحية لا تتأثر تبعاً لمتغير الجنس.

2. **فحص الفرضية :**لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة)0.05 (α=نحو مستوى رضا المرضى ووجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير العمر.

ولاختبار الفرضية أعلاه استخدم الباحثان قيمة اختبار (F) لمعرفة الفروق بين مستوى رضا المرضى ووجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير العمر. والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (33) قيمة اختبار (F)مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية

المتغير	مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية	
	قيمة الاختبار (F)	**مستوى الدلالة**
العمر	0.956	أكبر 0.06

يتضح من الجدول السابق(33) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة)0.05 (α=نحو مستوى رضا المرضى ووجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير العمر. حيث بلغت قيمة اختبار (0.956) (F) ومستوى دلالة (0.06). ويتضح من النتائج أنه مستوى رضا المرضى ووجودة الرعاية الصحية لا تتأثر تبعاً لمتغير العمر.

3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة)0.05 (α=نحو مستوى رضا المرضى ووجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

ولاختبار الفرضية أعلاه استخدم الباحثان قيمة (F) لمعرفة الفروق بين مستوى رضا المرضى ووجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير المؤهل العلمي. والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (33) قيمة اختبار (F)مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية

المتغير	مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية	
	قيمة الاختبار F)	**مستوى الدلالة**
المؤهل العملي	0.951	أكبر 0.06

**عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة)0.05 (α=نحو مستوى رضا المرضى ووجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير المؤهل العلمي. حيث بلغت قيمة اختبار (0.961) (F) ومستوى دلالة (0.06). ويتضح من النتائج أنه مستوى رضا المرضى ووجودة الرعاية الصحية لا تتأثر تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

ملخص نتائج الدراسة:

- أظهرت نتائج الدراسة أن استجابة أفراد عينة الدراسة متفق عليها بنسبة (76.5٪) فيما يتعلق ببعد جودة الخدمة. من وجهة نظر مرضى مستشفى الإيمان العام ، تبين أن (11.5٪) محايدون ، و (12٪) غير موافقين.
- أظهرت نتائج الدراسة أن استجابة أفراد عينة الدراسة متفق عليها بنسبة (78٪) فيما يتعلق بأبعاد الملموسة: (الجوانب المادية الملموسة). من وجهة نظر مرضى مستشفى الإيمان العام ، تبين أن (11٪) محايدون ، و (11٪) لا يوافقون.
- أظهرت نتائج الدراسة أن استجابة أفراد عينة الدراسة متفق عليها بنسبة (75٪) فيما يتعلق ببعد الاستجابة. من وجهة نظر مرضى مستشفى الإيمان العام ، تبين أن (12.5٪) محايدون ، و (12.5٪) غير موافقين.أظهرت نتائج الدراسة بأن استجابة أفراد عينة الدراسة موافقون بنسبة (78.5%) فيما يخص بُعد الأمان؛ من وجهة نظر المرضى بمستشفى الإيمان العام، في حين تبين أن نسبة (10%) محايدون، ونسبة (11.5%) غير موافقون.
- أظهرت نتائج الدراسة أن استجابة أفراد عينة الدراسة توافق بنسبة (78.5٪) فيما يتعلق بأبعاد التعاطف مع المرضى. من وجهة نظر مرضى مستشفى الإيمان العام ، تبين أن (11.5) حياديون ، و (10٪) لا يوافقون.

- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) نحو مستوى رضا المريض وجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام حسب متغير الجنس.
- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) نحو مستوى رضا المريض وجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام حسب متغير العمر.أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 0.05 (α=نحو مستوى رضا المرضى ووجودة الرعاية الصحية بمستشفى الإيمان العام تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

التوصيات والمقترحات.

• الحاجة إلى إقامة نظام منتج يضمن المعالجة السريعة والاهتمام بشواغل المريض.

• الحاجة إلى إنشاء نظام لحفظ سجلات المرضى يسهل حفظها واسترجاعها بكفاءة وسرعة.

• الوصول إلي متطلبات المستشفى والإدارة والموظفين للاستجابة بسرعة لهذه المطالب واحترام مواعيد المرضى والتواصل مع الموظفين.

• الرغبة في قياس مدى رضا المرضى بشكل دوري عن الخدمات المتلقاة ثم استخدام المعلومات لبناء إجراءات لرفع مستوى الرعاية.

• الحاجة إلى التدريب المستمر وتوافر كافة التخصصات والكوادر الطبية.

• دلالة العلاقة والتوقعات الإيجابية بين رضا المريض والخدمات الطبية.

قائمة المراجع

أولاً -المراجع بالعربية:

- الأحمدي، حنان عبد الرحيم. (2007). تقييم الأطباء لخدمات الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- جاد الرب، سعيد محمد. (1996). إدارة المنظمات الصحية والطبية، منهج متكامل في إطار المفاهيم الإدارية الحديثة. القاهرة. دار النهضة العربية.
- الخضيري، محسن أحمد. (2004). صناعة المزايا التنافسية. القاهرة، مجموعة النيل العربية.
- شعيب، محمد عبد المنعم. (2004). إدارة المستشفيات – منظور تطبيقي. الجزء الثاني. القاهرة.
- العنزي، مد الله الغبن (2019)، مدى رضا المرضى عن الخدمات الاستشفائية في المملكة العربية السعودية: دراسة اجتماعية مقارنة، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة اليرموك، الأردن.
- عياد، ليلي (2016)، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك دراسة امبريقية على بعض المؤسسات الصحية الاستشفائية بولاية أدرار باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية. رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبر بكر بلقايد، الجزائر.
- محمود، حبيب، وأسعد، باسل أنور (2014)، قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية من وجهة نظر المستفيدين منها دراسة ميدانية لمركز إشراف الشامية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 36(5)، ص ص 195-213
- مصطفى، أحمد سيد. (2003). التنافسية في القرن الحادي والعشرين، مدخل إنتاجي. القاهرة، الطبعة الأولى.
- مصلح، عطية (2014)، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية، رسالة ماجستير، جامعة القدس المفتوحة: فلسطين.
- يوسف، يسرى السيد يوسف. (2002). مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مدخل لتحسين جودة أداء الخدمات الصحية. مجلة البحوث التجارية، (1)، جامعة الزقازيق.

ثانياً -المراجع بالإنجليزية:

- Asif M., Jameel A., Sahito N., Hwang J., Hussain A., Manzoor F. Can leadership enhance patient satisfaction? Assessing the role of administrative and medical quality. Int. J. Environ. Res. Public Health. 2019; 16:3212. doi: 10.3390/ijerph16173212. [PMC free article] [PubMed] [CrossRef] [Google Scholar].
- Bleustein C., Rothschild D.B., Valen A., Valatis E., Schweitzer L., Jones R. Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. Am. J. Manag. Care. 2014;20: 393–400. [PubMed] [Google Scholar]
- Cronin J.J., Jr., Taylor S.A. Measuring service quality: A reexamination and extension. J. Mark. 1992; 56:55–68. doi: 10.1177/002224299205600304. [CrossRef] [Google Scholar]
- Grönroos C. A service quality model and its marketing implications. Eur. J. Mark. 1984;18: 36–44. doi: 10.1108/EUM0000000004784. [CrossRef] [Google Scholar]
- Karatepe O.M., Yavas U., Babakus E. Measuring service quality of banks: Scale development and validation. J. Retail. Consum. Serv. 2005; 12:373–383. doi: 10.1016/j.jretconser.2005.01.001. [CrossRef] [Google Scholar]
- Lee M.A., Yom Y.-H. A comparative study of patients’ and nurses’ perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: A questionnaire survey. Int.

J. Nurs. Stud. 2007; 44:545–555. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2006.03.006. [PubMed] [CrossRef] [Google Scholar]

- Li M., Lowrie D.B., Huang C.-Y., Lu X.-C., Zhu Y.-C., Wu X.-H., Shayiti M., Tan Q.-Z., Yang H.-L., Chen S.-Y. Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the ServQual scale. Asian Pac. J. Trop. Biomed. 2015; 5: 497–504. doi: 10.1016/ j.apjtb. 2015.02.003. [CrossRef] [Google Scholar]
- Lim. P. C. & Tangg K.H., 2000 "A Study of Patient's Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals", International Journal of Health Care Quality Assurance,13 (7).
- Milosevic, D. and Bayyigit, M., 1999, "Quality improvement: what isin it for the patient?" IEEE Transactions on Engineering Management, Vol. 46 No. 3, pp. 346-7. In: Torres E. Joseph and GuoKristina L., 2004, "Quality improvement techniques to improve patient satisfaction". International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 17, No. 6, pp. 334-338.