

## Quality of pharmaceutical care service on patient satisfaction in the government health sector in the Kingdom of Saudi Arabia

Muhammad Saud Al-Khathlan

Turki Abdel Aziz Al-Turki

Anwar Ibrahim Al-Afnan

Bandar Abdullah Al-Zoghaibi

Abdul-Rahman Zabin Al-Mutairi

Ibrahim Mohamed Bagader

Raghad Abdel Karim Abdo

Safia Mohammed Al-Dosari

Abdullah Zabin Al-Mutairi

Wafaa Daoud Al-Jareed

Youssef Saleh Al-Haidan

Ministry of Health || KSA

**Abstract:** The study aimed to identify the quality of the pharmaceutical care service on patient satisfaction in the government health sector in the Kingdom of Saudi Arabia, and to find the correlation between the quality of the pharmaceutical care service and patient satisfaction in the government health sector in the Kingdom of Saudi Arabia. The research community included patients benefiting from pharmacies in government hospitals in Riyadh in the year 1444 AH, and the study sample consisted of (210) patients who were selected by a simple random sampling method. The study used a questionnaire as a tool for data collection. In light of the foregoing, the study reached a number of results, the most important of which is the existence of a positive relationship with statistical significance between the quality of the pharmaceutical care service and patient satisfaction in the government health sector in the Kingdom of Saudi Arabia. In light of the results, the study recommends the need to develop an effective system for receiving patient complaints that ensures rapid response and treatment to achieve continuous communication between them and the pharmacy management, or to activate the complaints boxes in the pharmacy and notify patients of dealing with the complaints they submit. The necessity of breaking the barrier between the pharmacist and patients, creating the language of dialogue, and recommending the medical staff not to speak with patients a foreign language that they do not understand.

**Keywords:** service quality - pharmaceutical care - patient satisfaction - health sector.

جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي  
بالمملكة العربية السعودية

محمد سعود الخثلان  
تركي عبد العزيز التركي  
أنور ابراهيم العفنان  
بندر عبد الله الزغيبي  
عبد الرحمن زين المطيري  
ابراهيم محمد باقادر  
رغد عبد الكريم عبده  
صفية محمد الدوسري  
عبد الله زين المطيري  
وفاء داود الجريد  
يوسف صالح الحيدان

وزارة الصحة || المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية، والتوصل إلى العلاقة الارتباطية بين جودة خدمة الرعاية الصيدلانية ورضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على أهداف الدراسة، وقد اشتمل مجتمع البحث في المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض في العام 1444هـ، وتكونت عينة الدراسة من (210) مريض مستفيد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة. وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة للعدد من النتائج أهمها وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية ما بين جودة خدمة الرعاية الصيدلانية ورضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة وضع نظام فعال لتلقي شكاوى المرضى يضمن سرعة الرد عليها وعلاجها لتحقيق التواصل المستمر بينهم وبين إدارة الصيدلية وأو تفعيل صناديق الشكاوى الموجودة بالصيدلية وإشعار المرضى بالتعاطي مع الشكاوى التي يقدمونها. وضرورة كسر الحاجز بين الصيدلي والمرضى وخلق لغة الحوار وتوصية الطواقم الطبية بعدم التحدث مع المرضى لغة أجنبية لا يفهمها.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات - الرعاية الصيدلانية - رضى المرضى - القطاع الصحي.

## مقدمة الدراسة.

إن من أهم القطاعات الخدمية هي القطاعات الصحية لكونها تقدم خدمات ضرورية لجميع أفراد المجتمع، نظراً لتعلق تلك الخدمات بصحة وحياة الإنسان، حيث يعتبر الإنسان هو من أرقى المخلوقات على وجه الكون، ويعتبر أنظمة ومعايير الجودة من أهم المبادئ العالمية التي تهدف إلى تجويد وتحسين الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، فالحرص على جودة الخدمات الصحية يعود بالنفع على صحة الأفراد، وبالتالي بناء الثقة بين القطاعات الصحية والمرضى، ومراعاة حقوقهم وضمان رضاهم (أبو عيد وآخرون، 2016).

فرضا المريض هو جزء لا يتجزأ من جودة الرعاية الصحية. حيث يمكن أن يؤدي تنفيذ مهارات الاتصال والراحة والاستخدام الرشيد للأدوية إلى استخدام أفضل للخدمات الطبية وتحقيق نتائج أفضل في نهاية المطاف مع تحسين نوعية الحياة للمستخدمين. حيث يعزز رضا المريض السلوكيات الصحية الإيجابية، مثل الامتثال والاستمرارية مع مقدمي الخدمة. فالمرضى الذين يشعرون بالرضا عن رعايتهم الشاملة من قبل الصيدلي هم أكثر عرضة لتناول الأدوية بعقلانية وأقل عرضة للتغيير من أخصائي رعاية صحية إلى آخر. ويتم تفسير قياس الرضا عن طريق إعداد المزود عمومًا على أنه وكيل لقياس تصورات المريض لسلوك المزود. أفادت دراسات أخرى أن المرضى

يضعون قيمة عالية على العلاقات الاجتماعية والنفسية والتواصلية القوية مع القائمين على رعايتهم الصيدلانية (Onavbavba & etc 2017).

فمن أجل الحفاظ على التحول في الدور التقليدي للصيدلي، وتحسين نتائج المرضى، وتحسين استخدام الأدوية، من الأهمية بمكان تقييم رضا المرضى عن جودة الرعاية المقدمة لهم من خلال صيدليات الرعاية الأولية. وكثيراً ما يستخدم جمع التعليقات من المرضى فيما يتعلق بتجارهم في الرعاية الصحية الفردية وقياس رضاهم من خلال استطلاعات الرضا كمؤشر لجودة الرعاية الصحية. إنها خطوة مهمة نحو إشراك المرضى في صنع القرار وتأكيد دورهم كشركاء في النهوض بالخدمات الصحية ونتائجها العلاجية. وتظهر الأبحاث أن المرضى الذين يتمتعون بمستوى أعلى من الرضا هم أكثر عرضة للالتزام بأدويتهم والبقاء مع نفس مقدم الرعاية الطبية. بالإضافة إلى ذلك، سيسمح التعرف على التغييرات في احتياجات المرضى وتتبعها لأصحاب المصلحة بتحديد مجالات التحسين المحتملة وسد الفجوة بين توقعات المرضى وتجارهم الفعلية (mohammed & etc, 2022).

ولقد أشار Khudair & Raza (2013) إلى أن رضا المرضى يتأثر إيجاباً بسرعة الخدمة، وموقف الصيدلي، والاستشارات الدوائية، وموقع الصيدلية، ومنطقة الانتظار. وكذلك أظهرت دراسة Ghasoub and his colleagues (2017) مستوى عالٍ من رضا المرضى عن تصميم الصيدلية وعن طاقم الصيدلية.

ولقد أصدرت الإدارة العامة للرعاية الصيدلانية بوزارة الصحة في المملكة العربية السعودية الخطة الاستراتيجية للرعاية الصيدلانية في أوائل عام 2012، مع خمسة أهداف استراتيجية وسبعة عشر مبادرة و 83 مشروعاً. تحتوي الخطة على مؤشرات للتقييم والمتابعة، وكان أحد عناصر المؤشرات الرئيسية رضا المريض عن الرعاية الصيدلانية (Alomi & etc, 2016).

لذا من خلال العرض السابق يتمثل الهدف الرئيسي لدراستنا هو التعرف على تأثير جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية.

#### مشكلة الدراسة:

تسهم مهنة الصيدلة في توفير الأجهزة والأدوية وخدمات الرعاية الصحية الصيدلانية، وذلك لمساعدة المستفيدين للحصول على أفضل استخدام للأدوية، كما تتمثل خدمات الرعاية الصيدلانية في عدد من الأنشطة منها ضمان جودة الصحة، والحد من اعتلال صحة الإنسان. فعند علاج الصحة المعتلة لابد أن نضمن الجودة في سياق استخدام الأدوية بهدف الوصول للعاية العلاجية، وتحقيق أكبر نفع علاجي، وتجنب المؤثرات الجانبية الناتجة على الدواء، وهذا بدوره يلق مسؤولية كبيرة على الصيادلة والمسؤولين عن تقديم خدمات الرعاية الصيدلانية، كما يلزم منهم تقديم تلك الرعاية بأعلى جودة لتلك الخدمات وذلك لكسب رضا المرضى في القطاعات الصحية.

ولن يتحقق التمايز في الرعاية الصيدلانية بالقطاعات الصحية إلا من خلال الالتزام بجودة الخدمات المقدمة على جميع مستويات الأداء من مدخلات ومخرجات وعمليات، حيث تعتبر جودة الخدمات هي مقياس ومعيار لعملية التطوير والتحسين المستمر للأداء، والتي تهدف من خلاله القطاعات الصحية الوصول بأعلى درجات رضا المستفيدين، وذلك عن طريق توفير متطلبات واحتياجات المستفيدين، وتهيئة الصيادلة للعمل بحماس وقدرة والالتزام بكافة معايير جودة الخدمات (جراد وأبو معمر، 2011). ومن خلال العرض السابق؛ تلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما مستوى جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟

## تساؤلات الدراسة

يتفرع من السؤال الفرعي عدد من الأسئلة الفرعية كما يلي:

1. ما مستوى جودة خدمات الرعاية الصيدلانية في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟
2. ما مدى رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟

## فرضيات الدراسة

- يوجد علاقة ارتباطية بين جودة خدمة الرعاية الصيدلانية ورضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة نحو جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على رضى المرضى وفقاً لمتغير (عدد مرات زيارة الصيدلية في الشهر، ومدة الانتظار في الصيدلية).

## حدود الدراسة

تقتصر نتائج الدراسة على الحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي.
- الحدود البشرية: عينة من المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- الحدود المكانية: تطبيق الدراسة في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض.
- الحدود الزمانية: تطبيق الدراسة في عام 1444.

## مصطلحات الدراسة

- جودة خدمة الرعاية الصيدلانية: هي تقديم الرعاية الدوائية للمرضى، وذلك لتحسين نوعية حياة المريض، من خلال جودة العلاقة المهنية والشخصية بين الصيدلي والمريض من خلال تقديم أفضل خطة للرعاية الدوائية من حيث الوصفات والجرعات ومدة الاستخدام، وطمأنة المرضى.
- رضى المرضى: هو شعور داخلي للمريض نحو الرعاية الصيدلانية المقدمة إليه، حيث تكون أكبر من احتياجاته وتوقعاته بالتالي تسبب حالة من الرضا والسعادة والامتنان تجاه تلك الرعاية.

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

### أولاً- الإطار النظري:

إن جودة الرعاية الصيدلانية تهدف إلى رسم خطة الرعاية الصيدلانية ومراقبتها من قبل الصيادلة ومعاونتهم، وذلك لتحقيق أفضل النتائج المرضية للمريض، من خلال تقديم أعلى جودة لطريقة استخدام الأدوية والمستلزمات الطبية بشكل امن وفعال. وهناك خمسة عناصر أساسية للرعاية الصيدلانية تتمثل في المسؤولية: حيث يقع على عاتق الصيادلة مسؤولية تكوين علاقة مهنية موثوقة بينهم وبين المرضى، وذلك لتعزيز عملية الرعاية الصيدلانية وضمان سلامة المرضى. متعلقات الأدوية؛ حيث يجب على الصيادلة ومعاونتهم الحرص في تقديم الرعاية بأعلى كفاءة وجودة ممكنة من اختيار للأدوية، والجرعات، وطريقة تناولها، والاستشارات الصيدلانية، بشكل أمن وفعال يحقق رضى المرضى. الرعاية؛ حيث تتمثل في عملية توحيد كافة العاملين في الصيدليات لتوفير كافة الرعاية الصيدلانية للمرضى بأعلى جودة وكفاءة ممكنة. النتائج؛ وهي الغايات والأهداف المنوط بتحقيقها لعملية الرعاية

الصيدلانية من شفاء المرضى، والوقاية والتخلص من الأعراض، والعمل على مواجهه المشاكل وحلها والوقاية من حدوثها وذلك لتعزيز النتائج المستهدفة من عملية الرعاية الصيدلانية (بن مير، 2018). فمن وظائف الرعاية الصيدلانية التي يقدمها الصيادلة للمرضى، جمع وترتيب المعلومات الخاصة بالمرضى، التعرف على متطلبات المريض، تحديد مشاكل الدواء العلاجية، تصميم نظام المعالجة الدوائية، وتصميم خطط المتابعة والمراقبة العلاجية (جراد، 2011).

#### ثانياً: الدراسات السابقة

- 1- دراسة (بحر والجدوي، 2019)؛ بعنوان: "أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظة غزة". هدفت الدراسة تسليط الضوء على أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع المرضى متلقي الخدمة الصحية في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، واختيرت عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية، حيث تم توزيع عدد (480) استبانة وتم استرجاع (404) استبانة. وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود علاقة بين أبعاد جودة الخدمة الصحية المدركة ومستوى الأداء المطلوب. غير أن قوة هذه العلاقة يختلف تأثيرها من بعد لآخر، ولكن قوة هذه العلاقة لها تأثير إيجابي على جميع المؤشرات. إضافة إلى وجود وعي والتزام لدى الإدارة العليا والطواقم العاملة بتحقيق الجودة من خلال تحقيق رضا المرضى فكانت أهمية المتغيرات المؤثرة في "رضا المرضى في المستشفيات الأهلية" هي على الترتيب: التعاطف، الضمان، الاستجابة، الاعتمادية، وأخيراً الملموسية. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة ترسيخ مفهوم الرعاية الطبية الشاملة والتي تضمن العلاج النفسي والجسدي للمريض. بالإضافة إلى محاولة توفير جميع التخصصات الطبية في المستشفيات من خلال استقدام أطباء من الخارج أو الاستفادة من الوفود القادمة إلى محافظات غزة باستمرار وإشراكهم بالعملية العلاجية.
- 2- دراسة (الجمال، 2019)؛ بعنوان "محددات جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا العملاء في المستشفيات الحكومية". هدفت الدراسة الحالية إلى قياس جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية بالاعتماد على أحد النماذج العلمية لقياس الجودة ومستوى رضا العملاء علي الخدمات المقدمة لهم، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج المسح الاجتماعي للتعرف على أهداف الدراسة، وتكونت عينة عشوائية من المرضى قوامها (200) فرد الذين حصلوا فعلياً علي الخدمات الصحية من مؤسسة حمد الطبية بدولة قطر، وتم تطبيق الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا المرضى وتطبيق المستشفيات الحكومية محددات جودة الخدمة الصحية، كما توصلت الدراسة إلى قوة العلاقة بين محددات جودة الخدمة والجودة الكلية للخدمة الصحية وبين رضا العملاء/ فكلما تحققت هذه الأبعاد كلما زاد مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من المستشفيات. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بقياس مدى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة والعمل على رفع مستوى رضاهم، وضرورة إحاطة العاملين بالمستشفى بمستوى أدائهم، ومكافئة المجدين منهم.
- 3- دراسة (بن مير ومناصيرية، 2018)؛ بعنوان: "أثر جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على رضا العملاء: دراسة ميدانية لعينة من الصيدليات بمدينة ورقلة". هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على رضا العملاء في الصيدليات الخاصة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على أهداف الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 6 صيدليات خاصة بمدينة ورقلة بالجزائر، قد تم توزيع 132

استبيان، وقد استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن مستوى توافر أبعاد جودة خدمات الرعاية الصيدلانية كان متوسطاً، أما رضا العملاء فكان منخفض المستوى، كما أظهرت الدراسة أن أبعاد جودة خدمات الرعاية الصيدلانية المتمثلة في لتعاطف والأمان كان لهما التأثير الأكبر على رضا العملاء في الصيدليات. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة الاهتمام والتركيز على العملاء من قبل الصيدليات وذلك لتحقيق رضاهم وتلبية احتياجاتهم والاستعانة بشكاوتهم وذلك لتطوير الخدمة المقدمة للعملاء.

4- دراسة (الصغير وبن سعد، 2017)؛ بعنوان "جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المستفيدين منها: بحث تطبيقي على مستشفى الخمس العام التعليمي". هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد جودة الخدمات الصحية على رضا المستفيدين منها بمستشفى الخمس العام التعليمي، وقياس مستوى جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا المستفيدين عن جودة تلك الخدمات بمستشفى الخمس العام التعليمي، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، يتمثل مجتمع البحث في جميع المستفيدين من الخدمات الصحية التي تقدمها الأقسام الإيوائية التالية: (الباطنية رجال، الجراحة رجال، الباطنية نساء، الجراحة نساء) بالمستشفى محل البحث خلال شهري أغسطس وسبتمبر 2016، وبلغ حجم عينة البحث القصدية (120) مستفيد مقسمين بطريقة عشوائية على جميع الأقسام، وقد استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن جودة الخدمات الصحية بمستشفى الخمس العام التعليمي ذات مستوى متدني، وأن مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم بالمستشفى محل البحث متدني، وأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية على رضا المستفيدين منها في المستشفى محل البحث. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة ترسيخ ثقافة إدارة الجودة الشاملة لدى جميع العاملين بالمستشفى محل البحث (أطباء، ممرضين، موظفين) من خلال تعريفهم بها، وتدريبهم على تطبيق مبادئها، لتحقيق التحسين المستمر لمستوى جودة الخدمات الصحية، وكسب رضا المستفيدين منها.

5- دراسة (Onavbavba and etc, 2017)؛ بعنوان: "رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصيدلانية في مرافق صحية مختارة في ولاية دلتا، جنوب جنوب نيجيريا". هدفت الدراسة إلى التعرف على رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصيدلانية في بعض المستشفيات المختارة في ولاية دلتا، جنوب نيجيريا. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من 400 من المرضى المراجعين لمستشفيات مجتمع الدراسة بولاية دلتا جنوب نيجيريا، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصيدلانية في المرافق الصحية الأربعة، لكن مستشفى أغارا التعليمي حصل على أعلى درجات الرضا عن خدمات الرعاية الصيدلانية. كان هناك ارتباط بين الديموغرافيا الاجتماعية وبعض العناصر حيث كان  $p < 0.05$  في بعض العناصر. فيما يتعلق بتوافر الصيادلة للإجابة على أسئلتكم، أشارت الدراسة إلى عدم وجود علاقة إحصائية مع قيمة  $p < 0.05$ ، وكان هناك ارتباط إحصائي مع شرح ودي مع المهنة والحالة الاجتماعية، كما أظهرت هذه الدراسة رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصيدلانية في المرافق الصحية الأربعة. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بمزيد من التدريب للمهنيين الصحيين على خدمات الرعاية الصيدلانية وزيادة وعي المريض بخدمات الرعاية الصيدلانية المتوقعة من مقدمي الرعاية الصحية.

6- دراسة (ahmed abd etc, 2016)؛ بعنوان: "العوامل المؤثرة في رضا المريض عن الخدمات الصيدلانية: تحقيق تجريبي في مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بالمملكة العربية السعودية". هدفت الدراسة إلى التعرف على

العوامل التي تؤثر على رضا المرضى عن الخدمات الصيدلانية في مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة (KFHFH). يقترح هذا البحث ويختبر نموذجًا ثلاثي العوامل يؤثر على رضا المريض. تشمل هذه العوامل إمكانية الوصول، وتوافر الأدوية، وموقف موظفي الصيدلة كمتغيرات مستقلة، في حين أن المتغير التابع هو رضا المريض. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 333 مريضًا كعينة تمثيلية، وليس السكان ككل. تم استخدام عينة عشوائية، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير هذه العوامل على رضا المريض. كذلك توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيرات كبيرة من إمكانية الوصول وتوافر خدمات الصيدلة، في حين لا يوجد تأثير كبير لمواقف الموظفين على رضا المرضى. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بتحسين إمكانية الوصول وتوافر الأدوية بانتظام وباستمرار. من المستحسن أيضًا أن تجري خدمات الصيدلة دورات تدريبية لتحسين مهارات الموظفين ومواقفهم للتعامل مع المرضى.

7- دراسة (جراد وأبو معمر، 2011)؛ بعنوان: " إمكانية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة لتحسين الرعاية الصيدلانية في وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة ". هدف الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة لتحسين الرعاية الصيدلانية في وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة، وكذلك التعرف على دور الجودة الشاملة في تحسين أداء الرعاية الصيدلانية بالوزارة، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واشتمل مجتمع الدراسة على جميع الصيادلة العاملين في كل من الإدارة العامة للرعاية الأولية، والإدارة العامة للمستشفيات، والإدارة العامة للصيادلة في وزارة الصحة، وتكونت عينة الدراسة من (225) صيدلي، وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع متغيرات الجودة الشاملة التي تم اعتمادها وتحسين الرعاية الصيدلانية بالوزارة. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة اهتمام الوزارة بتطبيق نظام الجودة الشاملة، وضرورة العمل على توفير الإمكانيات المادية والبشرية لتطبيق جميع مبادئ الجودة الشاملة، وضرورة التزام الإدارة العليا بالجودة، وضرورة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة مع ضرورة العمل على تحسين العمليات الإدارية من أجل تقديم خدمة صيدلانية ذات جودة عالية.

#### التعليق على الدراسة السابقة:

لقد استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في العديد من العناصر من مفاهيم وأطار نظري ومنهجية بحث علمي، كما اتفقت الدراسة مع جميع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة، كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أهمية الاهتمام بجودة خدمات الرعاية الصيدلانية، لتحقيق رغبات واحتياجات المرضى وبالتالي تحقيق رضاهم. وقد اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث الحدود الزمانية والمكانية والموضوعية، وقد تميزت الدراسة الحالية في تناولها مدى تأثير جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على رضا المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية، حيث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة التي ربطت بين جودة الخدمات الصيدلانية ورضا المرضى في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

### 3- منهجية البحث وإجراءاته.

#### منهج البحث:

تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، لكونه أنسب المناهج للتعامل مع إجراءات الدراسة الحالية، والذي يقوم على دراسة الواقع، ويهتم بوصفة وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كيفياً، أو كمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي، فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى (عبيدات وآخرون: 2012م، ص80).

#### مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض في العام 1444هـ.

#### عينة البحث:

تم تحديد حجم العينة الممثلة لمجتمع البحث حيث بلغ عددهم (210) مريض مستفيد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

#### وصف عينة الدراسة:

جدول رقم (1-3) توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

النسبة %	التكرار	النوع
77.6	163	ذكر
22.4	47	انثى
النسبة %	التكرار	العمر
30.5	64	أقل من 30 سنة
57.6	121	من 31 إلى أقل من 40 سنة
8.6	18	من 41 إلى أقل من 50 سنة
3.3	7	من 50 سنة فأكثر
النسبة %	التكرار	عدد مرات زيادة الصيدلية في الشهر
14.3	30	مرة واحدة
64.8	136	2-3 مرات
14.3	44	4-5 مرات
6.6	14	أكثر من 5 مرات
النسبة %	التكرار	مدة الانتظار في الصيدلية
49	103	أقل من 5 دقائق
34.3	72	6-10 دقائق
11.9	25	10-20 دقيقة
4.8	10	أكثر من 30 دقيقة

يبين الجدول رقم (1-3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة، حيث تبين أن (77.6%) من إجمالي عينة الدراسة كانوا من فئة الذكور وهم الفئة الأكبر في عينة الدراسة، في حين أن (57.6%) من إجمالي عينة

الدراسة كانت اعمارهم من 31 إلى أقل من 40 سنة، بينما تبين أن (64.8%) من عينة الدراسة كان عدد مرات زيارة الصيدلية في الشهر 2-3 مرات، وأخيراً تبين أن (49%) كانت مدة انتظارهم في الصيدلية أقل من 5 دقائق.

#### أداة جمع البيانات:

تعد الاستبانة أكثر وسائل الحصول على البيانات من الأفراد استخداماً وانتشاراً، وتعرف الاستبانة بأنها "أداة ذات أبعاد وبنود تستخدم للحصول على معلومات أو آراء يقوم بالاستجابة لها المفحوص نفسه، وهي كتابية تحريرية" وبناءً على أهداف البحث فقد اعتمد هذا البحث على الاستبانة والتي تكونت من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: ويتضمن المتغيرات الشخصية والوظيفية عن خصائص عينة البحث طبقاً للعوامل الشخصية التالية (النوع، العمر، عدد مرات زيارة الصيدلية في الشهر، مدة الانتظار في الصيدلية).

الجزء الثاني: يتعلق جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على رضى المرضى في القطاع الصحي حيث يتفرع من السؤال الفرعي عدد من الأسئلة الفرعية وهي:

ما مستوى جودة خدمات الرعاية الصيدلانية في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟

ما مدى رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟

جدول (2-3) تركيب استمارة أداة البحث (الاستبانة)

عدد الأسئلة	متغيرات البحث	أبعاد البحث
4	بيانات عن أفراد عينة البحث	البيانات الأولية
4	الملموسية من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية	البُعد الأول
4	بُعد الاعتمادية من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية	البُعد الثاني
4	بُعد الاستجابة من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية	البُعد الثالث
4	بُعد الأمان من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية	البُعد الرابع
4	بُعد التعاطف من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية	البُعد الخامس
	رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية	المحور الثاني

وقد تم اعتماد تحديد أوزان الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert) ذات التدرج الخماسي على النحو التالي:

النحو التالي:

جدول (3-3) طريقة تصحيح مقياس ليكرت الخماسي

التدرج	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
الوزن	5	4	3	2	1
قيمة المتوسط الحسابي	5.00 - 4.21	4.20 - 3.41	3.40 - 2.61	2.60 - 1.81	1.80 - 1
مستوى درجة الاتجاه	مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

#### 3.2 إجراءات التطبيق وجمع البيانات:

سوف يقوم الباحثين بتوزيع الاستبانة إلكترونياً بواسطة رابط على مفردات مجتمع البحث من المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، حيث أوضح الباحث للمبحوثين الغرض من هذا البحث، وقد تم بعد ذلك استعادة أداة البحث والتأكد من صلاحيتها للتحليل واستبعاد ما لا يصلح للتحليل، وقد بلغ عدد الاستبانات المكتملة والصالحة للتحليل (210) استبانة والتي تم إجراء التحليل الإحصائي لها.

### 3.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- 1- تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لاختبار مدى ثبات أداة البحث.
- 2- التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and percentages) لوصف مفردات عينة البحث.
- 3- تم استخدام المتوسط الحسابي (Mean) لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء مفردات عينة البحث نحو كل عبارة من عبارات محاور البحث، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات من حيث الاستجابة حسب أعلى متوسط حسابي.
- 4- تم استخدام معامل بيرسون لمعرفة نوع العلاقة بين جودة خدمة الرعاية الصيدلانية ورضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية.

### 4- نتائج الدراسة ومناقشتها.

نتيجة سؤال الدراسة الأول: "ما مستوى جودة خدمات الرعاية الصيدلانية في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية"؟

البعد الأول- ما مدى توافر الملموسية من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد الدراسة حول مدى توافر الملموسية من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، والجدول رقم (1-4) يوضح ذلك.

جدول رقم (1-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات الملموسية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
3	توفر الصيدلية أدوات للتواصل من بريد إلكتروني وهواتف.	4.34	0.76	1
1	تقوم الصيدلية باستخدام الحاسوب في عملية تقديم الخدمات.	4.20	0.72	2
2	مكان الانتظار بالصيدلية مريح وواسع ونظيف يضمن راحة المستفيدين.	4.16	0.8	3
4	الأدوية في الصيدلية منظمة ومرتبنة في أرفف تسهل على الصيدلي الوصول إليها بسهولة.	3.99	0.98	4
	المتوسط العام	4.17	0.81	

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (2-4) يتضح استجابة أفراد عينة الدراسة تشير إلى موافق حول مدى توافر الملموسية من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية بمتوسط (4.17) وانحراف معياري (0.76)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المتدرج الخماسي.

وتفسر هذه النتيجة أن الصيدلة يقع على عاتقهم مسؤولية تكوين علاقة مهنية موثوقة بينهم وبين المرضى، وذلك لتعزيز عملية الرعاية الصيدلانية وضمان سلامة المرضى. متعلقات الأدوية؛ حيث يجب على الصيدلة ومعاونتهم الحرص في تقديم الرعاية بأعلى كفاءة وجودة ممكنة من اختيار للأدوية، والجرعات، وطريقة تناولها، والاستشارات الصيدلانية، بشكل آمن وفعال يحقق رضى المرضى.

ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تباين في موافقة أفراد الدراسة حول مدى توافر الملموسية من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية، حيث تراوحت متوسطات درجة التوافق على العبارات ما بين (4.34 إلى 3.99) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق بشدة-موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التباين في موافقة أفراد الدراسة حول عبارات مدى توافر الملموسية من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، حيث تم ترتيبها تنازلياً حسب مدى التوافر عليها وهي:

- جاءت العبارة وهي (توفر الصيدلية أدوات للتواصل من بريد إلكتروني وهواتف). بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.34) وبدرجة تشير إلى موافق بشدة.
- جاءت العبارة وهي (تقوم الصيدلية باستخدام الحاسوب في عملية تقديم الخدمات). بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.20)، وبدرجة تشير إلى موافق.
- جاءت العبارة وهي (مكان الانتظار بالصيدلية مريح وواسع ونظيف يضمن راحة المستفيدين..). بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.16)، وبدرجة تشير إلى موافق.
- جاءت العبارة وهي (الادوية في الصيدلية منظمة ومرتبطة في أرفف تسهل على الصيدلي الوصول إليها بسهولة). بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.99) وبدرجة تشير إلى موافق.

#### البعد الثاني: ما مدى توافر بُعد الاعتمادية من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد الدراسة حول ما مدى توافر بُعد الاعتمادية من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، والجدول (2-4) يوضح ذلك.

جدول رقم (2-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات بُعد الاعتمادية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
3	توفر الصيدلة جميع المستلزمات الطبية الأدوية المطلوبة.	4.20	0.79	1
1	يقدم الصيدلي الخدمة للمرضى في أقل وقت ممكن.	4.19	0.85	2
4	يقوم الصيدلة بتقديم كافة الاستشارات عن الأدوية والإجابة على كافة أسئلة المستفيد.	4.17	0.98	3
2	هناك دقة عالية من قبل الصيدلي في عملية تقديم الخدمات.	4.05	0.89	4
	المتوسط العام	4.16	0.87	

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (2-4) يتضح أن المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض جاءت استجاباتهم تشير إلى موافق حول مدى توافر بُعد الاعتمادية من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية بمتوسط (4.16)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المدرج الخماسي وانحراف (0.87) يشير إلى تشتت إجابات مفردات الدراسة حول مدى توافر بُعد الاعتمادية من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية.

ويرى الباحث أن عملية توحيد كافة العاملين في الصيدليات لتوفير كافة الرعاية الصيدلانية للمرضى بأعلى جودة وكفاءة ممكنة. النتائج؛ وهي الغايات والأهداف المنوط تحقيقها لعملية الرعاية الصيدلانية من شفاء المرضى.

ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في استجابات أفراد الدراسة حيث تراوحت متوسطات مدى توافر بُعد الاعتمادية من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية ما بين (4.20 إلى 4.05) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في استجابات أفراد الدراسة حول مدى توافر بُعد الاعتمادية من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، حيث تم ترتيبها تنازلياً حسب مدى التوافر عليها وهي:

- جاءت العبارة وهي (توفر الصيدلة جميع المستلزمات الطبية الأدوية المطلوبة) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.20) وبدرجة تشير إلى موافق.
- جاءت العبارة وهي (يقدم الصيدلي الخدمة للمرضى في أقل وقت ممكن) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.19)، وبدرجة تشير إلى موافق.
- جاءت العبارة وهي (يقوم الصيدلة بتقديم كافة الاستشارات عن الأدوية والإجابة على كافة أسئلة المستفيد) بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.17)، وبدرجة تشير إلى موافق.
- جاءت العبارة وهي (هناك دقة عالية من قبل الصيدلي في عملية تقديم الخدمات) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.05) وبدرجة تشير إلى موافق.

**البعد الثالث: ما مدى توافر بُعد الاستجابة من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية؟**

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد الدراسة حول مدى توافر بُعد الاستجابة من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، والجدول (3-4) يوضح ذلك.

**جدول رقم (3-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات بُعد الاستجابة**

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	يلبي الصيدلاني احتياجاتي بكفاءة عالية.	4.18	0.88	1
2	يستخدم المستشفى نظام النداء الآلي دون تأخير	3.97	0.83	2
4	يقوم الصيدلي بالإجابة على كافة تساؤلاتي ومساعدتي والاستجابة لطلباتي.	3.84	0.88	3
3	يحرص الصيدلي على تقديم كل ما لديهم لخدمتي.	3.77	0.97	4
	المتوسط العام	3.94	0.89	

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (3-4) يتضح أن استجابات أفراد الدراسة جاءت بدرجة موافق بشدة على مدى توافر بُعد الاستجابة من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض بمتوسط حسابي (3.94)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المندرج الخماسي وانحراف معياري (0.89) يشير إلى تشتت إجابات مفردات الدراسة حول مدى توافر بُعد الاستجابة من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في استجابات أفراد الدراسة

حول عبارات المحور من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، حيث تراوحت درجة التوافق على الاتجاهات ما بين (4.18 إلى 3.77) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة، حيث تم ترتيبها تنازلياً حسب مدى التوافق عليها وهي:

- جاءت العبارة وهي (يلبي الصيادلة احتياجاتي بكفاءة عالية) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.18) وبدرجة تشير إلى موافق بشدة.
- جاءت العبارة وهي (يستخدم المستشفى نظام النداء الآلي دون تأخير) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.97)، وبدرجة تشير إلى موافق.
- جاءت العبارة وهي (يقوم الصيدلي بالإجابة على كافة تساؤلاتي ومساعدتي والاستجابة لطلباتي) بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.84)، وبدرجة تشير إلى موافق.
- جاءت العبارة وهي (يحرص الصيدلي على تقديم كل ما لديهم لخدمتي) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وبدرجة تشير إلى موافق.

#### البعد الرابع: ما مدى توافر بُعد الأمان من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد الدراسة حول مدى توافر بُعد الأمان من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، والجدول رقم (4-4) يوضح ذلك.

جدول رقم (4-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات بُعد الأمان

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
2	0.79	4.16	تشعر بالطمأنينة والأمان عند تلقي الخدمة.
3	0.78	4.15	هناك حر من قبل الصيادلة على متابعة المستفيدين بشكل مستمر.
4	0.79	4.09	تحافظ الصيدلية على سرية معلومات المستفيدين
1	0.98	4.19	للصيدلة سمعة ومكانة جيدة.
	0.83	4.14	المتوسط العام

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-4) يتضح أن استجابات أفراد الدراسة جاءت بدرجة موافق على مدى توافر بُعد الأمان من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض بمتوسط (4.14)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المتدرج الخماسي وانحراف معياري (0.83) يشير إلى تجانس إجابات مفردات الدراسة.

وتفسر هذه النتيجة أن عملية توحيد كافة العاملين في الصيدليات لتوفير كافة الرعاية الصيدلانية للمرضى بأعلى جودة وكفاءة ممكنة. النتائج؛ وهي الغايات والأهداف المنوط تحقيقها لعملية الرعاية الصيدلانية من شفاء المرضى، والوقاية والتخلص من الأعراض، والعمل على مواجهته المشاكل وحلها والوقاية من حدوثها وذلك لتعزيز النتائج المستهدفة من عملية الرعاية الصيدلانية.

ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في موافقة أفراد الدراسة حول عبارات المحور من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، حيث تراوحت درجة التوافق

على الاتجاهات ما بين (4.19 إلى 4.09) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة حول مدى توافر بُعد الأمان من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية، حيث تم ترتيبها تنازلياً حسب مدى التوافر عليها وهي:

- جاءت العبارة وهي (للصيدلية سمعة ومكانة جيدة) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.19) وبدرجة موافق.
- جاءت العبارة وهي (تشعر بالطمأنينة والأمان عند تلقي الخدمة) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.16)، وبدرجة تشير إلى موافق.
- جاءت العبارة وهي (هناك حر من قبل الصيدالدة على متابعة المستفيدين بشكل مستمر). بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.15)، وبدرجة تشير إلى موافق.
- جاءت العبارة وهي (تحافظ الصيدلية على سرية معلومات المستفيدين) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وبدرجة تشير إلى موافق.

#### البعد الخامس: ما مدى توافر بُعد التعاطف من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد الدراسة حول مدى توافر بُعد التعاطف من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، والجدول (4-5) يوضح ذلك:

جدول رقم (4-5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات بُعد التعاطف

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
4	0.85	4	الصيدالدة على دراية باحتياجات ورغبات المستفيدين.
2	0.76	4.14	يقدر الصيدالدة ظروف المستفيدين ويتعاطفون معهم.
3	0.79	4.10	يحسن الصيدالدة الاستقبال واللفظ في المعاملة.
1	0.89	4.17	يقوم الصيدالدة برفع الروح للمستفيدين، وطمأنتهم.
	0.82	4.10	المتوسط العام

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-5) يتضح أن استجابات أفراد الدراسة جاءت بدرجة موافق بشدة على مدى توافر بُعد التعاطف من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض بمتوسط (4.10)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المتدرج الخماسي وانحراف معياري (0.82) يشير إلى تجانس إجابات مفردات الدراسة، ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في موافقة أفراد الدراسة حول عبارات المحور من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على الاتجاهات ما بين (4.14 إلى 4) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة حول محور مدى توافر بُعد التعاطف من بين أبعاد جودة الخدمات الصيدلانية، حيث تم ترتيبها تنازلياً حسب مدى التوافر عليها وهي:

- جاءت العبارة (يقوم الصيدالدة برفع الروح للمستفيدين، وطمأنتهم) بالمرتبة الأولى بمتوسط (4.17) وبدرجة موافق.

- جاءت العبارة (يقدر الصيادلة ظروف المستفيدين ويتعاطفون معهم) ثانياً بمتوسط (4.14)، وبدرجة موافق.
- جاءت العبارة (يحسن الصيادلة الاستقبال واللف في المعاملة.) ثالثاً بمتوسط (4.10)، وبدرجة موافق.
- جاءت العبارة (الصيادلة على دراية باحتياجات ورغبات المستفيدين) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط (4) وبدرجة موافق.

اتفقت هذه النتائج مع دراسة (بن مير ومناصرية، 2018)؛ التي توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن مستوى توافر أبعاد جودة خدمات الرعاية الصيدلانية كان متوسطاً.

- نتيجة السؤال الثاني: ما مدى رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد الدراسة حول مدى رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، والجدول (6-4) يوضح ذلك.

جدول رقم (6-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات المحور

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
15	أسعار الأدوية موضحة بشكل واضح على الأدوية، والأسعار مناسبة.	4.16	0.97	1
12	وقت عمل الصيدلية مناسب في الوقت الذي تحتاجها.	4.10	1.01	2
3	ترى أن الصيدالة يسعون دوماً لتقديم أفضل خدمة.	3.99	0.93	3
6	يقوم الصيادلة بإعطاء كافة المعلومات التي تريدها.	3.89	0.99	4
2	يقوم الصيدلي دوماً بتلبية احتياجاتك.	3.87	0.93	5
9	يتعامل الصيادلة بعدالة مع كافة المرضى.	3.82	1.02	6
5	تحظى الصيدلية بثقتك واستحسانك في تقديم خدماتها.	3.80	0.99	7
8	يلح عليك الصيدالة بالسؤال عن حاجتك باستمرار	3.68	1.03	8
7	يقوم الصيدالة بشرح كيفية أخذ العلاج الموصوف لك.	3.63	1.1	9
14	راضي عن سرعة أداء الخدمة بالصيدلية.	3.55	1.16	10
11	تستطيع الوصول إلى الصيدلي المعني بالخدمة بسهولة.	3.53	1.12	11
13	الصيدالة العاملين في الصيدلية لديهم جميعاً نفس الكفاءات والخبرات العالية.	3.50	1.07	12
1	لديك علاقة ودودة وحسنة مع الصيدلي.	3.50	1.12	13
4	تحصل على خدمات تفوق توقعاتك.	3.42	0.98	14
10	فترة الانتظار التي تقضيها في صرف الدواء من الصيدلية قصيرة.	3.41	1.16	15
	المتوسط العام	3.72	1.04	

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (6-4) يتضح أن استجابات أفراد الدراسة جاءت بدرجة موافق بشدة على مدى رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية بمتوسط (3.72)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المتدرج الخماسي وانحراف معياري (1.04) يشير إلى تجانس إجابات مفردات الدراسة. ويرى الباحث أن من ضمن وظائف الرعاية الصيدلانية التي يقدمها الصيادلة للمرضى، جمع وترتيب المعلومات الخاصة بالمريض، التعرف على متطلبات المريض، تحديد مشاكل الدواء العلاجية، تصميم نظام المعالجة الدوائية، وتصميم خطط المتابعة والمراقبة العلاجية، تلك الطرق تساهم في اكساب المريض الرضا تجاه الصيدلي.

- دراسة (بن مير ومناصيرية، 2018): التي توصلت الدراسة إلى أن رضا العملاء كان منخفض المستوى. ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في موافقة أفراد الدراسة حول عبارات المحور من وجهة نظر المرضى المستفيدين من الصيدليات بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على الاتجاهات ما بين (4.16 إلى 3.41) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة حول محور مدى رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية، حيث تم ترتيبها تنازلياً حسب مدى التوافر عليها وهي:
- جاءت العبارة (أسعار الأدوية موضحة بشكل واضح على الأدوية، والأسعار مناسبة) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.16) وبدرجة تشير إلى موافق بشدة.
  - جاءت العبارة وهي (وقت عمل الصيدلية مناسب في الوقت الذي تحتاجها) ثانياً بمتوسط (4.10)، وبدرجة موافق.
  - جاءت العبارة (تحصل على خدمات تفوق توقعاتك) بالمرتبة قبل الأخيرة بمتوسط (3.42)، وبدرجة موافق.
  - جاءت العبارة (فترة الانتظار التي تقضيها في صرف الدواء من الصيدلية قصيرة) أخيراً بمتوسط (3.41) وبدرجة تشير إلى موافق.
- يوجد علاقة ارتباطية بين جودة خدمة الرعاية الصيدلانية ورضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟

#### جدول رقم (4-7) بين نتائج معامل سبيرمان للعلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي

رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي		
0.652**	معامل الارتباط	جودة خدمة الرعاية الصيدلانية
0.000	مستوى الدلالة	

تبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية ما بين جودة خدمة الرعاية الصيدلانية ورضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية ويتضح من النتائج أنه كلما زادت مستويات جودة خدمة الرعاية الصيدلانية زادت مستويات رضى المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (بحر والجدي، 2019): بعنوان: "أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظة غزة"، التي توصلت إلى وجود علاقة بين أبعاد جودة الخدمة الصحية المدركة ومستوى الأداء المطلوب. غير أن قوة هذه العلاقة يختلف تأثيرها من بعد لآخر، ولكن قوة هذه العلاقة لها تأثير إيجابي على جميع المؤشرات.

#### توصيات الدراسة ومقترحاتها.

- ومن خلال ما توصل إليه البحث من نتائج يوصي الباحثون ويقترحون الآتي:
- 1- وضع نظام فعال لتلقي شكاوى المرضى يضمن سرعة الرد وعلاجها لتحقيق التواصل المستمر بينهم وبين الإدارة وتفعيل صناديق الشكاوى الموجودة بالصيدلية وإشعار المرضى بالتعاطي مع الشكاوى التي يقدمونها.
  - 2- كسر الحاجز بين الصيدلي والمرضى وخلق لغة الحوار وتوصية الطواقم الطبية بعدم التحدث مع المرضى لغة أجنبية لا يفهمها.
  - 3- تحسين وتطوير نظام الانتظار وحجز المواعيد للمرضى بما يضمن تقليل وقت الانتظار للمرضى.

4- ضرورة وضع معايير لقياس أداء الخدمات الصحية بالمستشفى والعمل باستمرار على تقييم إدراك وتوقعات المرضى من الخدمات الصيدلانية بما يضع احتياجات ورغبات المرضى في مقدمة اهتمامات إدارة الصيدلانية.

### قائمة المراجع.

#### أولاً- المراجع بالعربية:

- أبو عبيد، دراويش، عبد القادر، وعيدة، فضل (2016). تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية باستخدام مقياس "SERVPER". مجلة العلوم الإدارية، 43(2)، 719-737.
- بحر، يوسف عبد عطية، الجدي، بلال جمال (2019). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظة غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. 27(3)، 1-25.
- بن مير، فاتن، ومناصرية، رشيد (2018). أثر جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على رضا العملاء: دراسة ميدانية لعينة من الصيدليات بمدينة ورقلة. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- جراد، زكريا شعبان يوسف (2011). إمكانية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة لتحسين الرعاية الصيدلانية في وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الجمال، أمل عبد المرضي عبد المنعم (2019). محددات جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا العملاء في المستشفيات الحكومية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 17(1)، 55-85.
- الصغير، حسن مفتاح، وبن سعد، مختار عطية (2017). جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المستفيدين منها: بحث تطبيقي على مستشفى الخمس العام التعليمي. المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس، 25-27 ديسمبر 2017.
- عبيدات، ذوقان، عبد الحق، كايد، وعدس، عبد الرحمن (2012). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. دار الفكر: الأردن.

#### ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Ahmad, Alaeddin Mohammad Khalaf, Alghamdi, Mohammad Ali Saleh, Alghamdi, Saleh Ali Saleh & Alsharqi, Omar (2016). Factors Influencing Patient Satisfaction with Pharmacy Services: An Empirical Investigation at King Fahd Armed Forces Hospital, Saudi Arabia. International Journal of Business and Management 11(9):272-280.
- Ghasoub R1 , Zaidan M2\*, Al-Yafie S3 , Al-Siyabi K4 , Radwan Y2 and Mohamed Ibrahim MI5 (2017). Preliminary Study of Patients' Perceptions and Satisfaction in Outpatient Pharmacies at the Cancer and Heart Centres in Qatar. Journal of Applied Pharmacy, 4(9), 4-9.
- Khudair, Imran. F, Raza, Syed. A (2013). Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in Qatar. International Journal of Health Care Quality Assurance, 26(5), 398-419.

- Mohammed, A. M, Ibrahim M.M, Mahmoud, M, Al Abdulla, S, Al-Kuwari, M.G (2022). Pharmaceutical Care Service at Primary Health Care Centers: An Insight on Patient Satisfaction. International Journal of Clinical Practice, (2022), 1-7.
- Onavbavba,G, Peter, Owonaro A and Joshua, Eniojukan F (2017).Patient Satisfaction with Pharmaceutical Care Services in Selected Health Facilities in Delta State, South-South of Nigeria. Orthopedics and Rheumatology Open Access Journal, 8(3), 1-14.