

Extent of patients' satisfaction in the external services department of Al-Iman General Hospital

Faris Wazin Almotairi

Omar Ali Al-Sagheer Sumaida

Majmaah University || KSA

Abstract: The study aimed to identify the extent of patient satisfaction in the external services section of the General Eman Hospital, and the problem of the study is summarized in the following question, which is the extent of the patients' satisfaction in the external services section of the general faith hospital from the viewpoint of auditors of the general faith hospital in Riyadh, and the study has significance as the study is a step to identify On the level of quality of medical services aimed at patient satisfaction in the External Services Department of Al-Iman General Hospital. Likewise, this study came to know the level of quality of services provided to patients in the external services department of Al-Iman General Hospital in order to put it and put officials in the picture of the matter, and the study identified hypotheses and there are no statistically significant differences at the level of significance ($\alpha = 0.05$) towards the level of patient satisfaction, and the quality Actual services in the External Services Department of Al-Iman General Hospital, depending on gender, age and educational qualification. The descriptive analytical approach was used to achieve the goals of the study, and the questionnaire was used as a tool to collect data, and the study community consisted of auditors of Al Iman General Hospital in Riyadh, and the study sample consisted of (110) male and female auditors from Al Iman Hospital, and a set of statistical methods were used to process the study data By using the SPSS program. In light of this, a number of results were reached, the most important of which are:

Health care services, such as the dimensions of service quality, tangibility: (tangible physical aspects), response, safety, and sympathy for patients, to satisfy patients in the external services department of Iman Hospital, have a significant and positive impact on patient satisfaction. Likewise, the degree of satisfaction was satisfactory with regard to the dimensions of quality of service, tangibility: (tangible physical aspects), response, safety, and sympathy for patients, to satisfy patients in the external services department of Iman Hospital. In light of the results, the study recommends the following:

- Doctors and nurses should pay attention to the auditors, pay attention to the problems and inquiries of patients, and urge to provide services on time without delay, to meet the requests of patients immediately.
- The hospital administration should work on everything that improves the level of satisfaction of the auditors with the provision of modern devices that contribute to providing good medical services, attention to the problems and inquiries of patients, attention to the cleanliness of hospital facilities and the development of medical guidelines, and provide waiting places for auditors.

Keywords: Patient Satisfaction - External Services Department - Al-Eman General Hospital.

مدى رضا المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام بالرياض

فارس وازن المطيري

عمر علي الصغير صميذة

جامعة المجمعة || المملكة العربية السعودية

الملخص: 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 مراجعي 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 المسؤولين في صورة الأمر، وحددت الدراسة فرضيات وهي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) نحو مستوى رضا المرضى، وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير الجنس والعمر والمؤهل العلمي. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من مراجعي 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 والمرضى اهتماماً بالمراجعين الاهتمام بمشاكل واستفسارات المرضى، والحرص على تقديم الخدمات في مواعيدها دون تأخير، تلبية لطلبات المرضى فوراً.
- 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.

الكلمات المفتاحية: رضا المرضى - قسم الخدمات الخارجية - مستشفى الإيمان.

المقدمة.

تؤدي المنافسة العالمية على قطاع الطبي إلى إثارة فضول المرضى وتجعلهم أكثر قلقاً تجاه تقديم خدمات الرعاية الصحية. ولقد أدى القلق المتزايد بشأن الصحة والمستويات الاقتصادية المرتفعة للحضارة الحديثة إلى تحسين متطلبات الرعاية الصحية بشكل كبير، وتحويل اتجاهات السكان نحو الوصول إلى نمط حياة أكثر صحة. وقد أظهر التوسع في المنافسة العالمية لتقديم الخدمات وضعاً صارماً يؤثر على الأعمال المأهولة، ولا سيما الخدمات الطبية. ونتيجة لذلك؛ بدأ المهتمون بالرعاية الصحية في الضغط المسؤولين لتقديم خدمات الرعاية الصحية الفائقة بسبب المنافسة المتزايدة بين المستشفيات.

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، نظراً 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 النامية 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.

أصبح رأي المريض أكثر أهمية في عملية تحسين نظام تقديم الرعاية الصحية، ورضا المرضى هو حالة المتعة أو السعادة التي يشعر بها المرضى أثناء استخدامهم للخدمات الصحية. وبالتالي فإن رعاية المرضى هي الوظيفة الأساسية لكل مقدم خدمة صحية. وإنه أحد المعايير لقياس الكفاءة والفعالية، حيث ترتبط كفاءة المستشفى بتوفير تقديم الخدمة ورعاية الجودة. ورضا المرضى هو الدليل الفعلي على فعالية خدمات الرعاية الصحية التي توفر الإدارة.

رضا المرضى هو معيار معروف لتقييم فعالية الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات. ورضا المرضى هو عصب قياس مهمة يتم من خلالها تقديم خدمة الرعاية الصحية كمقياس. وتعتبر آراء المرضى حالياً عاملاً رئيسياً في قرار العلاج، وتقديم خدمات الرعاية الصحية. ومن ثم؛ فقد حظي تقييم تقديم الخدمات الصحية من منظور المرضى باهتمام أكبر وأصبح سمة أساسية لأي نظام صحي لأنه يعمل كمؤشر قيم لقياس مدى نجاح تقديم الخدمة.

مشكلة الدراسة:

يعتبر رضا المريض هو مقياس لمدى رضا المريض عن الرعاية الصحية التي تلقاها من مقدم الرعاية الصحية الخاص به، ويعتبر رضا المريض هو أحد أهم العوامل لتحديد نجاح مرفق الرعاية الصحية. 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 عمليات الشراء والعلاقة مع المنظمة سيكون أمراً طبيعياً، ويعد هذا الرضا عن الخدمة المقدمة ما هو إلا انعكاس طبيعي لجودة الخدمة، والذي بدوره 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:

- 1- ما مستوى رضا المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام؟
- 2- ما مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين المرضى قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام؟
- 3- ما أثر جودة الخدمات على رضا المرضى قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام؟

فرضيات الدراسة:

1. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) نحو مستوى رضا المرضى، وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير الجنس.

2. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) نحو مستوى رضا المرضى، وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير العمر.
3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) نحو مستوى رضا المرضى، وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على مواطن القوة والضعف في أداء قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام.
2. وضع استراتيجيات تطويرية تشمل الخدمات والعاملين.
3. إجراء التعديلات المؤسسية اللازمة لتصبح المؤسسة أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات الفئة المستفيدة.

أهمية الدراسة:

1. تعد الدراسة خطوة للتعرف على مستوى جودة الخدمات الطبية التي تستهدف رضا المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام.
2. جاءت هذه الدراسة لمعرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة للمرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام من أجل وضعه ووضع المسؤولين 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: تم القيام بهذا البحث في الفصل الدراسي الثاني من العام 1440-1441هـ.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً- الإطار النظري.

2. 1. خدمة الرعاية الصحية ورضا المرضى:

يُمكن تقديم أفضل خدمات الرعاية الصحية لإدارة المستشفى وذلك لتمييز المستشفى ورفع مستوى الكفاءة وزيادة المركز التنافسي العملي المناسب. حيث تعتبر الجودة المدركة بأنها إجراء تقييم يتم فيه مقارنة توقعاته العميل بملاحظات الخدمة الخاصة به، فجودة خدمة الرعاية الصحية هي التفاوت بين تصورات العملاء وافترضايتهم فيما يتعلق بالخدمات في وضع الرعاية الصحية، لإرضاء العملاء والمحافظة عليهم، واتضح أن تقديم الخدمات الطبية أكثر ضرورة بشكل معقول، وقد أوضحت العديد من الدراسات العلاقة بين رضا المرضى وتقديم خدمات الرعاية الصحية، وقد استنتج كرونين وجونور وتيلور أن هناك علاقة قوية بين تقديم خدمات الرعاية الصحية والرضا، فالمرضى يحددون النقاط المهمة في المستشفى، وهي تقييم وتنفيذ الخدمات الصحية، بالإضافة إلى

ذلك فإن تلبية احتياجات المرضى ومعايير الخدمة الطبية ضرورية لتحقيق أهمية عالية، في إعدادات الخدمات الصحية ويتم استخدام رضا العميل بشكل عام لتقييم جودة تقديم الخدمة.

2.2. الرعاية المختبرية والتشخيصية:

تعتبر خدمات المختبرات حالياً العمود الفقري في قطاع الرعاية الصحية، ويتقدم العالم بسرعة في صناعة التكنولوجيا نظراً لعدد الأجهزة التشخيصية الموجودة في المختبر والتي أنقذت حياة الملايين من الأشخاص، مثل الموجات فوق الصوتية المتقدمة، والتصوير بالرنين المغناطيسي (MRI)، واختبارات علم الأمراض، والمزيد من التقدم في الاختبار. وتعد خدمات المختبر ضرورية للمساعدة في الأمراض التشخيصية للمرضى لأنه في العديد من الحالات، ويعرف الأطباء شدة مرض المرضى من خلال الخدمات المختبرية، فخدمات المختبر مع الرعاية التشخيصية ورضا المرضى لها علاقة قوية، على وجه الخصوص في خدمات ما قبل الولادة لفحص النساء الحوامل، وكذلك لفحص ظروف الطفل.

لذلك؛ يعتبر العديد من العلماء أنه عنصر مهم في خدمات الرعاية الصحية، وكذلك في رضا المرضى، وقد وجد أن الخدمات المختبرية تؤثر بشكل كبير على رضا المرضى، فمن خلال خدمات المختبر، يمكن لإدارة المستشفيات تحسين رضا المرضى.

2.3. الرعاية الصحية الوقائية

إن تطبيق الرعاية الوقائية ذات الممارسة الجيدة لديها القدرة على تعزيز نتائج الرعاية الصحية بشكل كبير من خلال تقليل انتشار جوانب المخاطر القابلة للتعديل، وإن خدمات الرعاية الصحية في وضع جيد لمعالجة قضايا الوقاية من الأمراض المزمنة وإدارتها، مع كل زيارة للرعاية الطبية فرصة محتملة لتقديم الرعاية الوقائية. ويتم تحديد الوقاية من قبل كل من المرضى والأطباء باعتبارها واحدة من المهام الأساسية للطبيب، وأثبتت فعالية المشاركة الوجيزة (الموصوفة بأنها علاقات موجزة تتمحور حول المريض والتحفيز) للأطباء في التغييرات المأمولة في التدخين والوزن والأنشطة السلوكية البدنية.

2.4. رعاية ما قبل الولادة:

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 الممرضات، وكذلك سلوك الطاقم الفني، طوال فترة فحص الحمل حتى ولادة الطفل الصحية. تعتبر خدمات رعاية ما قبل الولادة، التي تستتبع الإشراف المباشر على سلامة الجنين والأم، على أنها أحد التدخلات الصحية الأكثر فعالية للوقاية من أمراض ووفيات الأمهات، وتقود مشاكل الولادة والحمل ومشاكل الوفاة، وخاصة بالنسبة للنساء ذوات الإعاقة في سن الإنجاب، ومعظمهن في الدول المتقدمة يقوم المهنيون الصحيون في المستشفيات بتقديم خدمات ما قبل الولادة وما بعدها مباشرة مع جميع النساء الحوامل، بالإضافة إلى التوصية أو إطلاع المرضى على الجدول الزمني للزيارات التالية للفحوصات.

2.5. سلوك الطبيب:

يجب على الطبيب التمسك بمعايير الاحتراف والصدق في جميع التفاعلات المهنية، والسعي إلى إبلاغ الأطباء الذين يعانون من نقص في الشخصية، أو الكفاءة، أو الانخراط في الاحتيال، أو الخداع، إلى الكيانات المناسبة، ويعد

سلوك الطبيب عاملاً أساسياً لإرضاء المريض حيث تعتمد تفاعلات الطبيب والمريض، جزئياً على الأقل، على كيفية تفسير الأطباء للمرضى والاستجابة لهم. وإن المرضى يتوقعون علاقات جيدة وسلوك مهذب من أطبائهم، كما أنه يؤثر على قرار المرضى بالبقاء ملتزمين بأطبائهم، واقترح العديد من المؤلفين أنه عندما تكون هذه التوقعات بخيبة أمل، ويكون المرضى أقل رضا وأقل احتمالية للامتثال لنظامهم الطبي، أو العودة لمواعيدهم، أو التعاون بأي شكل آخر في علاجهم الخاص، وقد أجرت كورش وزملاؤها العديد من الدراسات حول العلاقة بين ما يحدث في التفاعل بين الطبيب والمريض والرضا والامتثال اللاحقين للمريض، ونظراً لأن دراساتهما أجريت في عيادة خارجية للأطفال، فقد تم إسناد الامتثال والرضا لوالد المريض بدلاً من المريض، بشكل عام كلما زاد الطبيب الود والتضامن، كلما كان المريض أكثر إرضاءً وأكثر، وجدت هذه الدراسات بالإضافة إلى دراسات أخرى أن إعطاء المعلومات من قبل الطبيب وطريقته المهذبة يرتبط بشكل إيجابي برضا المريض، وأظهرت الأدبيات السابقة أن الدراسات المتعلقة بسلوك الطبيب محدودة، لذلك ملء هذه الفجوة هناك حاجة قوية لاستكشاف العلاقات المذكورة أعلاه بين متغيرات الدراسة.

2. 6 التفاعل بين مقدم الخدمة والعملاء:

التفاعل بين مقدم الخدمة والعملاء هو النواة الأساسية لأعمال الخدمات ذات الطبيعة المختلفة، ويشترك الاتصال الحميم بين مقدم الخدمة ومتلقي الخدمة في سيناريو الخدمة، وستؤثر فرصة الاتصال هذه بالتأكيد وبشكل كبير في عملية تقييم العميل ونقطة الاتصال، وأحد العوامل المهمة هو أنه لا يوجد انفصال بين الإنتاج والاستهلاك في هذه الخدمات في كثير من الأحيان، ويعتبر العملاء نظام مقابلة الخدمة، بما في ذلك أفراد الخدمة والمنشآت المادية والعناصر الملموسة الأخرى جزءاً من الخدمة. بالإضافة إلى ذلك يركز تحسين جودة الخدمة على عملية الخدمة الفعلية، ومن الواضح أن مناقشة لقاء الخدمة كانت محط تركيز إدارة الخدمة. اقترح العلماء أن الثقة قد تسمح بسلوك العملاء ليكون أكثر قابلية للتنبؤ به، وتقليل معدل تناقص العملاء وخلق قيمة أعلى للعملاء، بالإضافة إلى ذلك قد توفر الثقة كذلك التكلفة لزيادة رضا العملاء من خلال إنشاء قيمة العملاء، وإقامة علاقات طويلة الأمد مع العملاء، وقد أشار الباحثون إلى أن الثقة تفرض تأثيراً إيجابياً على الرضا، لذلك لا يمكن تجاهل تأثير الثقة على جودة الخدمة ورضا العملاء في لقاءات الخدمة القائمة على العلاقات الشخصية، ومع ذلك فإن نقص الأدبيات الموجودة حول العلاقة بين جودة الخدمة وثقة المرضى، والرضا عن احتمال لقاءات الخدمة الطبية القائمة على العلاقات الشخصية قد خلق فجوة بحثية في الدراسات السابقة، ولذلك تحاول هذه الدراسة سد هذه الفجوة مع دراسة ممارسة قائمة على الأدلة.

ففي عملية تقديم الخدمة سيؤدي استبدال المفهوم البسيط لجودة الخدمة الطبية بمفهوم لقاءات الخدمة الطبية القائمة على العلاقات الشخصية إلى تعزيز الطبيعة الديناميكية والخصوصية للدلالة، وقد تم استبدال دراسات جودة الخدمة الأصلية بالمعنى التفاعلي بين الأشخاص لقاءات الخدمة، وركزت الدراسات السابقة لصناعات الخدمات بشكل أساسي على مجالات مثل كيفية إنشاء علاقات طويلة الأمد بين البائع والمشتري، وسلوكيات المستهلك أو رضا العملاء عن جودة الخدمة، وأما بالنسبة لطبيعة العلاقة بين أصحاب الأعمال والمستهلكين خلال عملية تقديم الخدمة، وظاهرة الجودة التفاعلية المختلفة بين الاثنين، وبالتالي لم يتم تفسير هذه المجالات بشكل كافٍ، وينطبق هذا بشكل خاص على الصناعات التي تتمتع بمستوى عالٍ نسبياً من التفاعل بين مقدمي الخدمات ومتلقي الخدمة، مثل صناعات الخدمات المهنية الأكثر انتشاراً في السنوات الأخيرة: الأطباء والمحامين والمحاسبين، وما إلى ذلك حيث تم إجراء عدد قليل نسبياً من الدراسات التجريبية.

ثانيا- الدراسات السابقة:

1. دراسة (العزي، 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 يتناسب مع توقعاتهم.

2. دراسة (مصلح، 2014)، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية 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 موظفاً ومريضاً من أصل 420 شخصاً أي ما نسبته 30 % من مجتمع الدراسة.

ولقياس جودة الخدمات المدركة والفعلية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ومقياس SERVPERF، 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 جودة الخدمات الفعلية 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.

3. 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 ببعدها الاعتمادية والمهنية.
- العمل على تدريب الكوادر البشرية العاملة بالمراكز الصحية بهدف رفع جودة الخدمات المقدمة وزيادة الاهتمام باحتياجات المرضى وتطلعاتهم.

4. 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.

5. دراسة (Lim, 2000)، بعنوان "دراسة لتوقعات المرضى ورضاهم في مستشفيات سنغافورة" هدفت الدراسة إلى إجراء مقارنة بين توقعات المرضى وانطباعاتهم عن الخدمات المقدمة وتحليلها، وقد شملت الدراسة 252 مريضاً في مستشفيات سنغافورة، وأسفرت هذه الدراسة عن وجود فجوة بين التوقعات المسبقة للمرضى عن جودة الخدمات الصحية Quality وانطباعاتهم بعد الاستفادة منها. وأوصت الدراسة بضرورة إدراج عملية ضمان الجودة على الجوانب المادية للخدمات والاستجابة والتعاطف والاهتمام وسهولة منال الخدمة Assurance وملاءمة السعر والتأمين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تشابهت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث الهدف وهي التعرف على مدى رضا المرضى عن جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات.

وتشابهت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على هدف الدراسة.

وتشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات. كما تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة (مصلح، 2014)، في استخدامها لنموذج SERVPERF وتميزت هذه الدراسة بأنها تهدف إلى معرفة مستوى رضا المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام، ومعرفة مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين المرضى قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام، والتعرف إلى مواطن القوة والضعف في أداء قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام، ووضع استراتيجيات تطويرية تشمل الخدمات والعاملين.

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على مدى رضا المرضى في قسم الخدمات الخارجية 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 مراجعين 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 عرض المعلومات العامة لعينة الدراسة التي تختص بالمعلومات الشخصية لأفراد العينة (110)، في الإجابة عن الجزء الأول من الاستبانة، وتم تصنيفهم على النحو التالي:

جدول رقم (1) نوع جنس المبحوثين.

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

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

جدول رقم (2) الفئة العمرية للمبحوثين.

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

يوضح الجدول التالي بأن الفئة العمرية للمبحوثين كانت كالتالي من "25 - 30" بنسبة 18%، بينما كانت من "30 - 35" بنسبة 22%، يليها من "35 - 40" بنسبة 35%، وأخيراً من "40" أكثر بنسبة 25%، إذا ويتضح من الجدول التالي بأن أعلى نسبة كانت الفئة العمرية من "35 - 40" بنسبة 35%.

الجدول رقم (3) المستوى التعليمي لفئة المبحوثين.

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

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

الأساليب الإحصائية:

اعتمدت الدراسة الأسلوب الإحصائي في التحليل باستخدام SPSS، 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 يوضح النتائج:

جدول 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 رقم (4): 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

يوضح الجدول التالي بان يحرص المركز على تقديم خدماته للمرضى في مواعيدها المحددة دون تأخير. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 50%، بينما كانت غير موافق" بنسبة 10%، يليها "أحيانا" بنسبة 30%، وأخيراً كانت "نادراً" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت لـ "نعم" بنسبة 50%.

الجدول رقم (5) يقدم المركز خدماته الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة.

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

يوضح الجدول التالي 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%، وأخيراً "نادراً" بنسبة 13%. إذا فأعلى نسبة كانت هي موافق بنسبة 48%.

الجدول رقم (6) يحرص المركز على الاهتمام بمشاكل واستفسارات المرضى.

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

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

الجدول رقم (7) يحتفظ المركز بسجلات دقيقة للمرضى.

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

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

• البعد الثاني: الملموسية: (الجوانب المادية الملموسة):

الجدول رقم (8) يتوفر في المركز الأجهزة الحديثة التي تساهم في تقديم خدمات طبية بشكل جيد.

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

يوضح الجدول التالي 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%، يلها " أحيانا " بنسبة 30%، وأخيرا " نادرا " بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت " موافق " بنسبة 50%.

الجدول رقم (9) الوجبات المقدمة للمرضى صحية وملائمة

النسبة	التكرار	العبرة
47%	49	موافق
10%	11	غير موافق

النسبة	التكرار	العبرة
32%	35	أحيانا
10%	15	نادراً
100	110	المجموع

يوضح الجدول التالي بأن الوجبات المقدمة للمرضى صحية وملائمة، 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 رقم (10) يضع المركز لوحات إرشادية تسهل الوصول إلى مكان الخدمة.

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

يوضح الجدول التالي 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 رقم (11) يوفر المركز الخدمات التابعة للخدمة الصحية (التحاليل الطبية)

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

يوضح الجدول التالي 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 رقم (12) الممرات والطرق في المركز واسعة ومريحة وبما يضمن تنقل المرضى دون صعوبة.

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

يوضح الجدول التالي 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 رقم (13) يحرص العاملون في المركز على تلبية طلبات المرضى فوراً.

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

يوضح الجدول التالي بأن هناك جهات لا بد من تضافر 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 رقم (14) يقوم المركز بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة.

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

يوضح الجدول التالي 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 رقم (15) الإجراءات في المركز بسيطة وتضمن سرعة وسهولة تقديم الخدمات الصحية.

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

يوضح الجدول التالي 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 (16) يلتزم المركز بإبلاغ المرضى بكافة تفاصيل العلاج.

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

يوضح الجدول التالي 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%، وأخيراً "نادراً" بنسبة 11%. فإذا فأعلى نسبة كانت هي "موافق" بنسبة 43%.

الجدول رقم (17) يرغب العاملون في المركز بمساعدة المرضى دائماً.

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

يوضح الجدول التالي 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%، وأخيراً "نادراً" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت هي "موافق" بنسبة 47%.

• البعد الرابع: الأمان

جدول (18) يمتاز المركز بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع.

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

يوضح الجدول التالي بأن يمتاز المركز بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 50%، بينما كانت غير موافق بنسبة 10%، يليها "أحيانا" بنسبة 30%، وأخيراً كانت "نادراً" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت لـ "نعم" بنسبة 50%.

جدول (19) يتوفر في المركز الأجهزة الحديثة التي تساهم في تقديم خدمات طبية بشكل جيد.

النسبة	التكرار	العبرة
50%	52	موافق

النسبة	التكرار	العبرة
10%	11	غير موافق
30%	32	أحيانا
10%	15	نادراً
100	110	المجموع

يوضح الجدول التالي 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%، وأخيراً "نادراً" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت "موافق" بنسبة 50%.

جدول (20) يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع موظفي المركز.

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

يوضح الجدول التالي 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%، وأخيراً "نادراً" بنسبة 11%. فإذا فأعلى نسبة كانت هي "موافق" بنسبة 43%.

جدول (21) يحرص المركز على تقديم خدماته للمرضى في مواعيدها المحددة دون تأخير.

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

يوضح الجدول التالي بان يحرص المركز على تقديم خدماته للمرضى في مواعيدها المحددة دون تأخير. وكانت النتائج كالتالي "موافق" بنسبة 50%، بينما كانت غير موافق" بنسبة 10%، يليها "أحيانا" بنسبة 30%، وأخيراً كانت "نادراً" بنسبة 10%. إذا فأعلى نسبة كانت ل"نعم" بنسبة 50%.

جدول (22) يحتفظ المركز بسجلات دقيقة وموثقة عن المرضى.

النسبة	التكرار	العبرة
50%	52	موافق
10%	11	غير موافق
30%	32	أحيانا
10%	15	نادراً

النسبة	التكرار	العبارة
100	110	المجموع

يوضح الجدول التالي بأن يحتفظ المركز بسجلات دقيقة وموثقة عن 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 لـ "نعم" بنسبة 50%.

جدول (23) يثق المرضى بخبرات ومؤهلات الكادر الطبي بالمركز.

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

يوضح الجدول التالي بأن يثق المرضى بخبرات ومؤهلات الكادر الطبي بالمركز. 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 (24) يتسم سلوك العاملين في المركز بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى.

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

يوضح الجدول التالي بأن 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 لـ "نعم" بنسبة 50%.

جدول (25) يتوفر في المركز الأجهزة الحديثة التي تساهم في تقديم خدمات طبية بشكل جيد.

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

يوضح الجدول التالي 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 (26) يضع المركز مصالح المرضى في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين.

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

يوضح الجدول التالي 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 (27) يوضح العاملون في المركز المشاكل الصحية التي يعاني منها المرضى بطريقة سهلة ومفهومة للمرضى.

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

يوضح الجدول التالي 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 (28) يراعي العاملون في المركز العادات والتقاليد السائدة في المجتمع.

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

يوضح الجدول التالي 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 (29) يعطي العاملون في المركز الوقت الكافي لرعاية المريض.

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

يوضح الجدول التالي 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 (30) يمتلك العاملون بالمركز المعرفة الكافية لاحتياجات ورغبات المرضى.

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

يوضح الجدول التالي 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 كمشرّف، 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 دوراً معتدلاً 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، تركزت 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]. ل [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 أيضاً بشكل إيجابي وملاموس مع المتغير المتوقع لرضا المريض. تتوافق هذه النتائج مع نتائج الدراسة السابقة ل [Taenzer et al. 1990] الذي افترض أن سلوك الطبيب مرتبط ارتباطاً وثيقاً برضا المريض. النتائج الرئيسية مدعومة بالكامل بفرضيات أن هناك ارتباطاً إيجابياً 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 تقريباً ومحدود جداً. 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 تماماً.

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 أيضاً الصلة المهمة في البحث بين خدمات الرعاية الصحية والرضا. ثانياً، يوضح جزء كبير من هذا البحث حول العلاقة بين خدمات الرعاية الصحية ورضا المرضى أن المرضى يشعرون بتحسين 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 دوراً رئيسياً في تعزيز رضا المرضى. نتائج هذه الدراسة تشجع منظمات الرعاية الصحية على تعزيز تقديم خدماتها. نأمل أن تلعب هذه الدراسة دوراً مهماً 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 ($\alpha=0.05$) نحو مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير الجنس. ولاختبار الفرضية أعلاه استخدم الباحثان قيمة اختبار (T) لمعرفة الفروق بين مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير الجنس. والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (31) قيمة اختبار (T) مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية

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

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) نحو مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير

الجنس. حيث بلغت قيمة اختبار (T) (1.254) ومستوى دلالة (0.07). ويتضح من النتائج أنه مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية لا تتأثر تبعاً لمتغير الجنس.

2. فحص الفرضية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) نحو مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير العمر. ولاختبار الفرضية أعلاه استخدم الباحثان قيمة اختبار (F) لمعرفة الفروق بين مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير العمر. والجدول التالي يبين ذلك:

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

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

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) نحو مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير العمر. حيث بلغت قيمة اختبار (F) (0.956) ومستوى دلالة (0.06). ويتضح من النتائج أنه مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية لا تتأثر تبعاً لمتغير العمر.

3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) نحو مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. ولاختبار الفرضية أعلاه استخدم الباحثان قيمة (F) لمعرفة الفروق بين مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. والجدول التالي يبين ذلك:

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

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

** عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) نحو مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. حيث بلغت قيمة اختبار (F) (0.961) ومستوى دلالة (0.06). ويتضح من النتائج أنه مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية لا تتأثر تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

ملخص نتائج الدراسة:

- أظهرت نتائج الدراسة بأن استجابة أفراد عينة الدراسة موافقون بنسبة (76.5%) فيما يخص بُعد جودة الخدمة؛ من وجهة نظر المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام، في حين تبين أن نسبة (11.5%) محايدون، ونسبة (12%) غير موافقون.

- أظهرت نتائج الدراسة بأن استجابة أفراد عينة الدراسة موافقون بنسبة (78%) فيما يخص بُعد الملموسية: (الجوانب المادية الملموسة): من وجهة نظر المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام، في حين تبين أن نسبة (11%) محايدون، ونسبة (11%) غير موافقون.
- أظهرت نتائج الدراسة بأن استجابة أفراد عينة الدراسة موافقون بنسبة (75%) فيما يخص بُعد الاستجابة؛ من وجهة نظر المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام، في حين تبين أن نسبة (12.5%) محايدون، ونسبة (12.5%) غير موافقون.
- أظهرت نتائج الدراسة بأن استجابة أفراد عينة الدراسة موافقون بنسبة (78.5%) فيما يخص بُعد الأمان؛ من وجهة نظر المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام، في حين تبين أن نسبة (10%) محايدون، ونسبة (11.5%) غير موافقون.
- أظهرت نتائج الدراسة بأن استجابة أفراد عينة الدراسة موافقون بنسبة (78.5%) فيما يخص بُعد التعاطف مع المرضى؛ من وجهة نظر المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام، في حين تبين أن نسبة (11.5%) محايدون، ونسبة (10%) غير موافقون.
- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) نحو مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير الجنس.
- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) نحو مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير العمر.
- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) نحو مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات الفعلية في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

التوصيات والمقترحات.

1. ضرورة وضع نظام فعال لتلقي شكاوى المرضى يضمن سرعة الرد عليها وعلاجها.
2. ضرورة عمل نظام حفظ لسجلات المرضى بحيث يسهل عملية الحفظ والاسترجاع بشكل فعال وسريع.
3. ضرورة احترام المستشفى والإدارة والطاقم الطبي لمواعيد المرضى والتفاعل معهم وسرعة تلبية احتياجاتهم.
4. الاهتمام بقياس رضا المرضى عن الخدمات الطبية المقدمة بشكل منتظم ووضع خطط لتحسين الرعاية الصحية المقدمة بناء على النتائج.
5. ضرورة توفير جميع التخصصات والكوادر الطبية على مدار الساعة، وتدريبهم بشكل دوري.
6. ضرورة الارتباط الإيجابي والتفاؤل بين خدمات الرعاية الصحية ورضا المرضى.
7. ضرورة تعزيز الضوابط وتنفيذ أنظمة المراقبة المستمرة لتحسين جودة الخدمة لزيادة رضا المرضى.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية:

- الأحمدى، 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، ليلى (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 أربرك 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/EUM000000004784. [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.