



هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. وتم جمع البيانات الأولية من خلال إستبانة وزعت على (400) فرد من مرضى مستشفى الحرس الوطني في مدينة الرياض، وبلغ عدد الاستبانات المستدة والصالحة للتحليل (345) إستبانة. ولغرض تحليل البيانات وإختبار الفرضيات تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وبالاستعانة ببرنامج (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض. وأوصت الدراسة بتبني إدارة المستشفى كافة الإجراءات التي تسهم في تحسين مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة، مثل تقديم الخدمات الصحية بجودة عالية، والتأكيد على التعامل الإيجابي بين العاملين والمرضى، وتطبيق النظام والنظافة في كافة أقسام المستشفى.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الصحية، الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف، رضا المرضى، مستشفى الحرس الوطني.

The Impact of the Quality of Health Services on Patient Satisfaction in at the National Guard Hospital - Riyadh

The study aimed to identify the impact of the quality of health services (tangibility, reliability, responsiveness, safety, empathy) on patient satisfaction at the National Guard Hospital in the Kingdom of Saudi Arabia - Riyadh, based on the descriptive analytical approach. Primary data was collected through a questionnaire distributed to (400) patients from the National Guard Hospital in Riyadh, and the number of questionnaires retrieved and suitable for analysis reached (345). For the purpose of analyzing data and testing hypotheses, appropriate statistical methods were used using the SPSS program. The study found a statistically significant effect of the quality of health services (tangibility, reliability, responsiveness, safety, empathy) on patient satisfaction at the National Guard Hospital in the Kingdom of Saudi Arabia - Riyadh. The study recommended that the hospital administration adopt all measures that contribute to improving the level of patients' satisfaction with the services provided, such as providing high-quality health services, emphasizing positive interaction between employees and patients, and implementing order and cleanliness in all hospital departments.

Keywords: Quality of Health Services, Tangibility, Reliability, Responsiveness, Safety, Empathy, Patient Satisfaction, National Guard Hospital.

1. المقدمة

تلعب جودة الخدمات الصحية دورًا حاسمًا في رضا المرضى في المستشفيات، فعندما تتوفر خدمات صحية عالية الجودة يرتاح المرضى، ويشعرون بأنهم يحظون بالرعاية المناسبة والفعالة، فالخدمات الصحية تعتبر أكثر حساسية من أي خدمة أخرى كونها ترتبط بصحة الإنسان وعافيته، ما جعلها تحتل مكانة بارزة في اهتمامات الجميع، ليس فقط لأهميتها في الحفاظ على سلامة الفرد بل أيضا لزيادة قدرته على البناء والتنمية، وفي هذا المعنى تمثل الخدمات الصحية أهم ما يمكن أن يقدم للإنسان صانع الحياة والتطور، وهي إن كانت تعكس ضرورة إنسانية فإنها أيضا تمثل ضرورة اقتصادية لبناء مجتمع قادر على تقديم الأداء الأفضل في مختلف مجالات التنمية. وجودة الخدمات الصحية تؤثر في سمعة المؤسسة الصحية وتعزز الولاء لها، فعندما يكون المرضى ارضين عن الرعاية التي يتلقونها فإنهم ينشرون تجاربهم الإيجابية ويوصون بها للآخرين، مما يعزز سمعة المستشفى، والمرضى الرضين عادة ما يكونون أكثر عرضة للعودة إلى نفس المستشفى لتلقي الرعاية المستقبلية، ودائما ما نجد أن المرضى يسألون عن المستشفى الأفضل ومن يتواجد فيه من مقدمي الخدمة الأطباء والممرضين كون الخدمة الصحية مثلها مثل أي خدمة أخرى تعتمد في تقديمها على كفاءة العنصر البشري وبالتالي من أجل اكتساب المستشفى سمعة جيدة فيجب أن يحرص على تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية وليكون أيضا الوجهة الأولى لأي مريض محتمل، وكذا خروج كل من يتعامل معه حاملا بداخله الشعور بالرضا. وإن الخدمة الصحية تشكل واحدة من أبرز وأهم الخدمات الأساسية التي تسعى المجتمعات الإنسانية إلى تحقيقها بدرجة جودة عالية، الأمر الذي يستلزم تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة باعتبارها وسيلة مهمة في كسب ثقة المرضى المستفيدين من هذه الخدمات، كما أن رضا المريض هو الدرجة التي يعتبر المريض خدمة الرعاية الصحية فعالة ومفيدة، ففي السنوات الأخيرة تم اتخاذ مقاييس متعددة تدعو إلى تحديد مستوى كفاءة الاستفادة من الخدمات الصحية، أحد هذه المقاييس هو رضا المرضى والذي يعتبر مؤشر على جودة وملموسية الرعاية الصحية وبعبارة أخرى، رضا المرضى هو مقياس مهم لجودة الخدمة في مؤسسات الرعاية الصحية، بل هو أيضا أداة هامة للإدارة والبحث والتخطيط حيث يعطي رضا المرضى معلومات عن مزود

الخدمات الصحية، وعلى مدى تلاقحها مع قيم المرضى وتوقعاتهم والتي تعتبر الحكم النهائي على جودة هذه الخدمات.

2. أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية النظرية، يستمد هذا البحث أهميته من الأهمية البالغة للخدمة الصحية كونه يتناول موضوعاً هاماً وهو الخدمة الصحية، حيث أن لها أولوية عالية لتعلقها بصحة الإنسان وحياته. وكذلك تطوير اليات التعاطاطي مع الجانب العلمي من خلال الفهم العميق لجودة الخدمات الصحية وأبعادها في التأثير على رضا المستفيد من هذه الخدمات، كما ان جودة الخدمة ورضا المرضى في القطاع الصحي من القضايا التي تثار بشكل كبير في الابحاث العلمية، كما ويغطي البحث نظرة واسعة حول جودة الخدمات الصحية كما يساهم هذا البحث في إثراء المكتبة العلمية بمعرفة وإضافات تفيد في دراسة موضوع جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

ثانياً: الأهمية العملية، يكتسب البحث أهميته العملية في الجانب العملي من أهمية القياس الكمي للحصول على مقترحات عملية من شأنها أن ترفع من جودة الخدمة الصحية وإيجاد حلول تطبيقية لمستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية- الرياض. كذلك يكتسب البحث أهميته العملية من أنه مبني على خلاصة آراء المرضى الأمر الذي يساهم في تشخيص المشكلات التي تواجه تقديم الخدمات وتحديد العوامل المرتبطة بمستوى تقديم الخدمة بدقة وموضوعية يتم الاعتماد عليها للتوصل إلى حلول ومقترحات تتعلق بتطوير الخدمة التي يقدمها المستشفى، وتزويد المسؤولين والقائمين على إدارة المستشفى بصفة عامة بالمعلومات التي تساعدهم على اتخاذ القرارات التي تساهم في التحسين المستمر لمستوى أداء الخدمات الصحية.

3. أهداف الدراسة

- التعرف على أثر الملموسية على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض.

- التعرف على اثر الإعتمادية على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض.
 - التعرف على أثر الإستجابة على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض.
 - التعرف على أثر الأمان على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض.
 - التعرف على أثر التعاطف" على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض.
4. مشكلة الدراسة وأسئلتها

إن مشكلة الصحة والرعاية الصحية تحظى باهتمام ومتابعة، حيث أن آراء الناس وانطباعاتهم عن الخدمة الصحية متفاوتة، لذلك كان من الضروري تناول هذه الخدمات بالدراسة والبحث لمعرفة المستوى الذي يتم تقديمها به في المستشفيات ومحاولة تحديد ما الذي يمكن القيام به في سبيل تحسين مستوى هذه الخدمة، من خلال معالجة العوامل المرتبطة بها، وباعتبار أن رضا المريض هو هدف المستشفى فقد تبين للباحث من خلال عمله، أن المرضى يواجهون بعض المشكلات عند دخولهم المستشفى، من حيث الاستقبال والإجراءات ومعاملة الطبيب ونظافة المستشفى والرعاية الصحية سواء من الكادر التمريضي أو من الكادر الطبي، ومشكلة البحث تتلخص في معرفة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى، حيث يمكن تلخيصها بالتساؤل الآتي:

ما أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض؟

الى جانب السؤال الرئيسي يمكن طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد "الملموسية" ورضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد "الإعتمادية" ورضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد "الإستجابة" ورضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد "الأمان" ورضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد "التعاطف" ورضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض؟

5. فرضيات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة واستلها تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض.

وتم تفرع الفرضية الرئيسة الى الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الاولى:

H01-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للملموسية على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض.

الفرضية الفرعية الثانية:

H01-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاعتمادية على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاستجابة على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض.

الفرضية الفرعية الرابعة:

H01-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للامان على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض.

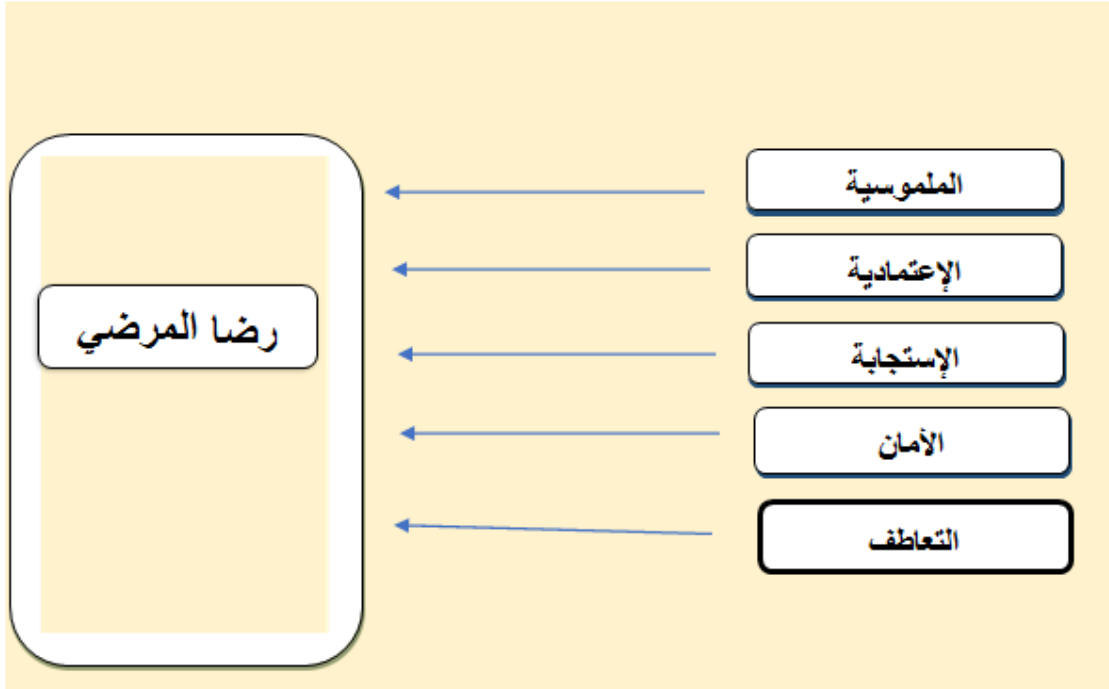
الفرضية الفرعية الخامسة:

H01-5: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتعاطف على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية – الرياض.

6. أنموذج الدراسة

بناء على مراجعة الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية ومتغيراتها، يمكن تمثيل العلاقة

الافتراضية في الدراسة من خلال أنموذج الدراسة، كما هو موضح في الشكل (1-1).



7. جودة الخدمات الصحية

على مدار الأربعين عامًا الماضية، تم تطوير العديد من التعريفات والأطر المفاهيمية وأدوات التحسين والمقاييس لتلبية احتياجات مقدمي الخدمات وصانعي السياسات لتحديد أهداف الجودة وتحقيقها في مجال الرعاية الصحية. يدرك المرضى والجمهور بشكل متزايد أن جودة الرعاية يمكن أن تختلف بين مقدمي الخدمة. وهم مهتمون أيضًا بما يشكل نوعية جيدة من الرعاية وكيفية الحصول عليها. إن الاعتماد المتزايد للتقنيات مثل مقاييس النتائج التي أبلغ عنها المريض (PROMS) يسمح الآن للمستهلكين بلعب دور أكبر في الحكم على الرعاية بناءً على ما يختبرونه، ويساعد في تمكينهم من اتخاذ خيارات مستنيرة بشكل أفضل (Hibbard, Pawlson, 2004). تم تطوير أحد أكثر التصنيفات المقبولة على نطاق واسع لجودة الرعاية الصحية من قبل الأكاديمية الوطنية الأمريكية للطب، وهو يحدد ستة ركائز للرعاية عالية الجودة: السلامة، والفعالية، والتركيز على المريض، وحسن التوقيت، والكفاءة، والإنصاف، وعلى الرغم من هذا الإجماع الواضح، إلا أنه من الناحية العملية يتم النظر إلى هذه المجالات بشكل غير متساو. تركز العديد من برامج تقييم الجودة فقط على الفعالية والسلامة،

وبعضها يشمل حسن التوقيت والتركيز على المريض، ولا يزال عدد أقل يتناول كفاءة الرعاية وإنصافها، هذا التنفيذ الانتقائي لا يحدد البنية المقاسة لـ "جودة الرعاية" ويجعل من الصعب استخلاص استنتاجات حول جودة الرعاية التي يقدمها المستشفى (Institute of Medicine (IOM), 2001).

مفهوم جودة الخدمات الصحية

الخدمات يمكن تعريفها بأنها "أفعال وعمليات وأداء"، أو "نشاط أو فائدة أو رضا يُعرض للبيع والذي هو أساساً غير ملموس ولا يؤدي إلى ملكية شيء"، أو "فعل أو أداء يخلق فوائد للعملاء من خلال إحداث تغيير مرغوب فيه داخل أو نيابة عن المتلقي"، الخدمات مرتبطة بشكل قوي بالجودة ويتم تقييمها بمعايير مختلفة. تقييم العميل لجودة الخدمة ليس فقط تقييمه الذاتي لتلبية الخدمات للمعايير المحددة ولكن أيضاً تقييمه للأداء في عملية تقديم الخدمة. عادةً ما يحمل العميل توقعات مسبقة من الخدمات التي سيستخدمونها. الاختلاف الذي يتم قياسه كفجوة بين التوقعات السابقة للعميل قبل استلام الخدمة والإدراك الذي يشكله العميل بعد استلام الخدمة يُطلق عليه جودة الخدمة المدركة (Kotler, Keller, Koshy & Jha, 2013, 338).

يمكن بالتالي تعريف جودة الخدمة على أنها الاختلاف بين تصورات المستهلكين للخدمات وتوقعاتهم حول الشركة التي تقدم مثل هذه الخدمات، ومع ذلك، فإن جودة خدمات المستشفيات هي الاختلاف بين تصورات المرضى أو مرافقي المرضى للخدمات وتوقعاتهم حول العرض الذي يقدمه هذا المستشفى من خدمات، وعلى الرغم من أن الرعاية الصحية هي خدمة أيضاً، إلا أنها مختلفة بشكل جوهري عن الصناعات الأخرى في قطاع الخدمات. الرعاية الصحية هي خدمة إيمانية، حيث يكون من الصعب على المريض تقييم الجودة السريرية حتى بعد تقديم الخدمة (Aagja & Garg, 2010).

إبعاد جودة الخدمات الصحية

تم تحديد عشرة أبعاد لجودة الخدمة في خمس صناعات مختلفة. وفي وقت لاحق، قاموا بتخفيض هذه الأبعاد إلى خمسة، وهي الاستجابة والضممان والملموسية والتعاطف والموثوقية (RATER)، والتي تستخدم على

نطاق واسع عبر الصناعات في مختلف بيئات الخدمة بما في ذلك الرعاية الصحية ، ومع ذلك، فإن أبعاد جودة الخدمة تكون خاصة بالسياق (McKinsey, 2015).

8. رضا المرضى

رضا المريض هو تصور المريض للرعاية مقارنة بالرعاية المتوقعة ، تعتبر تصورات المرضى لجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم من أهم وسائل تقييم وتحسين مستوى الخدمات. وبالتالي فقد تمت دراسة هذا المفهوم في العديد من أنواع الدراسات كمتغير تابع، بافتراض الزيادة أو النقصان حسب درجة تأثير المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد جودة الخدمات الصحية. عادة ما يهتم الباحثون بمفهوم رضا العميل بشكل عام ورضا المريض بشكل خاص، وذلك نتيجة مقارنة تجربة المتلقي بتوقعاته. التوقعات الأولية هي المحدد الرئيسي للرضا، وإذا كانت جودة الخدمة المدركة أقل من التوقعات، فإن النتيجة ستكون حتماً عدم الرضا عن الخدمة، وعرغ الرضا بأنه الشعور بالسعادة لأن المرء لديه شيء ما أو حقق شيئاً ذا قيمة (Kotler, 2019).

العوامل المؤثرة على رضا المرضى

هناك مجموعة من الدراسات السابقة اشارت الى العوامل التي تؤثر على رضا المرضى ومنها (يحيياوي، 2014؛ مريزيق، 2018؛ عتيق، 2017؛ حدمر، 2018، لبيب، 2021):

- جودة الرعاية: على غرار مفهوم الكفاءة، تبين أن إدراك فعالية العلاج الذي يتم تلقيه هو عامل محدد كبير لرضا المرضى. في دراسة اعتمدت على الفعالية الملحوظة للجراحة، قام 75% من المرضى الراضين بتقييم جراحهم على أنه أعلى بكثير من المتوسط في المهارة، مقارنة بـ 40% من المرضى غير الراضين. علاوة على ذلك، وجدت الأبحاث السابقة أن المرضى الراضين هم أكثر عرضة للالتزام بالنصائح الطبية المتعلقة بعلاجهم وتعافهم، مع افتراض أنهم يثقون في النصائح المقدمة. ويرتبط الالتزام العالي بالنصائح الطبية بالنتائج السريرية الإيجابية، مما يشير إلى وجود علاقة دورية بين الرضا والفعالية الملموسة للعلاج والنتائج السريرية الفعلية. وهذا يعني أن المرضى غير الراضين عن أي جانب من

جوانب علاجهم معرضون لخطر النتائج السيئة. ومن غير المستغرب أن تؤدي حوادث السلامة السريرية والأخطاء الطبية في كثير من الأحيان إلى تغيير سلمي في رضا المرضى. ويدعم ذلك مراجعة منهجية أظهرت ارتباطات سلبية واضحة بين مختلف تدابير سلامة المرضى ورضا المرضى. أخيرًا، تم تقييم التوافر الملحوظ للمعدات الضرورية، على الرغم من عدم دراستها على نطاق واسع، فيما يتعلق بتصورات مرضى غسيل الكلى عن رعايتهم. وخلصوا إلى أنه مؤشر مهم لرضا المرضى ويساهم في شعورهم العام بالأمان في الرعاية المقدمة (عتيق، 2011).

● **كفاءة مقدمي الرعاية الصحية:** يتم دعم أهمية كفاءة مقدمي الرعاية الصحية في رضا المرضى بشكل جيد من خلال الأدبيات التي تشير إلى أنها مؤشر قوي وموثوق باستمرار. تعريف الكفاءة هو قدرة الفرد على القيام بعمل ما بشكل صحيح. وفيما يتعلق بمقدمي الرعاية الصحية، غالبًا ما يتم تقييم الكفاءة من خلال التعليم والتدريب، والمهارات البدنية والعقلية، بالإضافة إلى تطبيق المعرفة على الممارسة. يستطيع المرضى قياس كفاءة مقدم الرعاية الصحية الخاص بهم فيما يتعلق بالطريقة التي يقومون بها بتشخيص وعلاج شكاوى المريض (الغزالي، 2014).

● **فعالية العلاج:** العلاقة العلاجية بين المريض والعلاج هي الشرط الأساسي للحصول على نتائج علاجية إيجابية وبناءة. هناك حاجة أيضًا إلى بيئة متعاطفة وداعمة ومحترمة لإحداث التغيير العلاجي. في الواقع، أظهرت مراجعة 24 دراسة من خمس مجموعات مهنية صحية أن فعالية العلاج كانت مرتبطة بقوة بجودة العلاقة العلاجية. ويجادل هذا بأن رضا المرضى عن العلاقة بينهم وبين معالجهم أمر محوري لتحقيق نتائج علاجية إيجابية. ومع ذلك، في الآونة الأخيرة، كان هناك جدل حول ما إذا كان هذا له أهمية متساوية للمرضى الذين يعانون من جميع الحالات. على سبيل المثال، قد يركز المريض الذي يعاني من مرض عقلي شديد ودائم على تقليل الأعراض أكثر من جودة العلاقة العلاجية مقارنة بالمريض الذي يعاني من حالة طفيفة. هذه الفكرة لا تقتصر على الصحة العقلية، وبالتالي تقودنا إلى التساؤل عما يحدد العلاج الفعال على مستوى أكثر عمومية. من المحتمل أن يكون لدى المرضى والحالات المختلفة تعريفات مختلفة للعلاج الفعال. ومع ذلك، يتم تعريف الفعالية بشكل عام على أنها المدى

الذي يحقق فيه التدخل النتيجة المرجوة، أي حل الحالة أو تحسينها مقارنة بالتأثيرات السلبية المتكيدة. ويتم قياس هذا بشكل عام من خلال النتائج الصحية والرضا. غالبًا ما يُنظر إلى ارتفاع رضا المرضى عن العلاج الطبي على أنه مؤشر على فعالية العلاج. وهذا يطرح سؤالاً عن العوامل التي تؤثر على رضا المرضى عن فعالية العلاج. لا يعد ارتفاع رضا المرضى مؤشراً على الفعالية فحسب، بل إن المرضى الذين لديهم نتائج علاجية إيجابية عادةً ما يكونون أكثر امتثالاً لنصائح المتابعة ويطلبون المزيد من العلاج إذا لزم الأمر. وهذا أمر مهم في تحقيق أهداف العلاج العالمية، حيث أن العلاج الفعال لا يعني حل الحالة أو تحسينها فحسب، بل منع أي حدوث أو تدهور للحالة في المستقبل. ومن الواضح أن هذا أمر مرغوب فيه بالنسبة للمرضى وله آثار عميقة على الصحة العامة والاقتصاد العالمي (الغزالي، 2014).

سلامة الإجراءات الطبية: أدت التحولات الديموغرافية في جميع أنحاء العالم إلى تعزيز أهمية قضايا سلامة المرضى في مجال تقديم الرعاية الصحية. إن الزيادة المطردة في عدد ونسبة كبار السن بين السكان أصبحت الآن اتجاهاً موحداً في جميع أنحاء العالم. وفي العديد من دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، بلغت نسبة الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 65 عاماً أو أكثر الآن 15%، وفي اليابان وإيطاليا تتجاوز الآن 20%. بين عامي 2000 و2050، سوف تتضاعف نسبة سكان العالم الذين تزيد أعمارهم عن 60 عاماً من حوالي 11% إلى 22%. وفي الوقت نفسه، لا تزال التدخلات الطبية تزداد تعقيداً وبالتالي قد تكون خطيرة (سعد، 2022).

توافر المعدات اللازمة: يعد توفر المعدات اللازمة عاملاً مهماً يحدد جودة العلاج الطبي الذي يتلقاه المرضى. وجدت دراسة حضر فيها المرضى اثنين من أقسام الطوارئ في ملبورن وفيكتوريا وأستراليا وجنوب يوركشاير بإنجلترا أن الرضا عن الخدمة زاد لدى المرضى الذين تمكنوا من الحصول على نوع من تشخيص الفحص مقارنةً بأولئك الذين لم يتمكنوا من الحصول عليه أي نوع من الاختبارات لتحديد مرضهم وبالتالي العلاج المناسب. كما وجدت هذه الدراسة أنه مع زيادة أوقات الانتظار للخدمات والنتائج، ينخفض رضا المرضى عن الخدمات المقدمة على الرغم من فعالية العلاج الطبي الذي يتلقونه. وهذا يدل على أن المرضى يشعرون براحة أكبر بشكل

عام عندما يتم تشخيص الحالة باستخدام الأدلة التي يمكن تقديمها لهم وحيث يكون علاج المرض خيارًا قابلاً للتطبيق. تم توثيق أن مرضى قسم الطوارئ أقل رضاً عن التعليمات المقدمة لهم فيما يتعلق بعلاجات المتابعة والذين شعروا عمومًا أن هذا لم يكن جيدًا بما فيه الكفاية. وجدت دراسة أجريت على المرضى الذين خضعوا مؤخرًا لعلاج الألم المزمن أن المعدات أثناء هذا العلاج كانت عاملاً مهمًا للنجاح. تم قياس نجاح هذا الإجراء بشكل عام من خلال درجة تخفيف الألم أو زيادة القدرة الوظيفية. ويشير هذا إلى أن المرضى يقيسون جودة العلاج بطرق مختلفة، وأنه في بعض الأحيان، تكون المعدات ضرورية لتحديد مدى نجاح علاج معين. إن توفر معدات التصوير الجديدة والعالية التقنية يمكن أن يدفع بعض المرضى إلى الاعتقاد بأنه ربما يتعين عليهم الانتظار حتى تتوفر هذه المعدات قبل الحصول على تشخيص مرضهم. قد يكون هذا غير فعال من حيث التكلفة بالنسبة لمقدمي الرعاية الصحية وخطيرًا في الحالات التي تتفاقم فيها حالة المريض بالفعل بسبب تأخير التشخيص والعلاج (موسي، 2014).

9. منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كوسيلة رئيسية لتحقيق أهداف الدراسة، حيث يهدف هذا المنهج إلى توضيح العلاقة المتبادلة بين متغيرات الدراسة (جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى). ويتسم هذا المنهج بقدرته على فحص وتحليل الظواهر بشكل دقيق، بهدف فهم مدى تأثير هذه المتغيرات على مشكلة الدراسة. ويُعتبر هذا المنهج أحد المناهج الشائعة في الدراسات الميدانية والتطبيقية، إذ يُساهم في توضيح ووصف العلاقات بين المتغيرات، ويقوم بتحليل هذه العلاقات والاستنتاج منها للوصول إلى روابط علّاقية، مما يُساهم في تحقيق حلول تفصيلية وفعّالة. كما تم استخدام المنهج الاستقرائي لاستعراض الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى. بالإضافة إلى ذلك، تم اعتماد المنهج الاستنباطي الذي يعتمد على التفكير المنطقي لربط منطقي للعلاقة بين جودة الخدمات

الصحية ورضا المرضى. وتم استخدام المنهج الإحصائي في إجراء الدراسة الميدانية لاختبار أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى وبيان هذا التأثير.

مجتمع وعينة الدراسة

شمل مجتمع الدراسة مرضى مستشفى الحرس الوطني في مدينة الرياض. ونظرا لصعوبة حصر هؤلاء الأفراد بعدد محدد، لذا فقد تم اعتبار هذا المجتمع غير محدود، وحسب (Sekaran & Bougie, 2016)، فإن عينة بحجم (384) مشاهدة تعتبر الحد الأدنى لعينة ممثلة لمثل هذا المجتمع، إلا أن الباحث قام بتوزيع (400) استبانة، لتشتمل أكبر عدد من أفراد مجتمع الدراسة. وقد قام الباحث بتوزيع أداة الدراسة (الإستبانة) على أفراد عينة الدراسة إلكترونياً. وبلغ عدد الإستبانات المستردة (345) إستبانة، كانت جميعها صالحة للتحليل أي ما نسبته (86.3%) من الإستبانات الموزعة، وهي نسبة مقبولة إحصائياً (Sekaran & Bougie, 2016).

مصادر جمع البيانات والمعلومات

اعتمد الباحث على نوعين من المصادر للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإعداد الجانب النظري والعملية للدراسة الحالية وتحقيق أهدافهما، وقد تمثلت هذه المصادر في المصادر الثانوية، والمصادر الأولية.

أولاً: المصادر الثانوية: تمثل المصادر العلمية والأدبيات البحثية أساساً لهذه الدراسة، حيث تم استعراض والاطلاع على مجموعة واسعة من الكتب الأجنبية والعربية، والمقالات العلمية، والأبحاث السابقة التي تناولت مواضيع مشابهة لموضوع الدراسة. وتم استخدام مصادر الإنترنت ومواقع الشبكة العنكبوتية، بالإضافة إلى المجلات العلمية ذات الصلة. حيث ان هذه العملية ساهمت في إعداد وتنقيح الأساس النظري للدراسة الحالية، من خلال فهم وتحليل جميع الجوانب المرتبطة بمواضيع الدراسة ومتغيراتها. وتم التركيز على تحديث المعرفة بآخر التطورات والابتكارات في هذا المجال، وكذلك الاستفادة من الأدوات والطرق المستخدمة في البحث العلمي.

بالإضافة الاستناد إلى المصادر والأدبيات العلمية له دور أساسي في تحقيق الأهداف النظرية للدراسة، حيث تُمكن من إثراء الفهم النظري وتوجيه البحث بشكل أكثر دقة نحو المشكلة المحددة في سياق الدراسة.

ثانياً: المصادر الأولية: المصادر التي اعتمدها الباحث تلعب دوراً حيوياً في تحقيق أهداف الدراسة ومعالجة الجانِب العملي لها. وتتمثل هذه المصادر في الاستبانة التي تم إعدادها بالرجوع إلى المصادر الثانوية، والتي تنسجم مع أبعاد ومتغيرات نموذج الدراسة، بالإضافة إلى الأخذ بأراء أصحاب الاختصاص والخبرة. وتم توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة للحصول على البيانات التي تعكس آرائهم واتجاهاتهم حول القضايا المتعلقة بجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني، مما يتيح الحصول على تحليل شامل للوضع الحالي والآراء الفعلية للفرد في الميدان، وبالتالي يساهم في تحقيق أهداف البحث وإضفاء طابع عملي وتطبيقي على الدراسة.

وقد تم الأخذ بعين الاعتبار عند إعداد الاستبانة ملاءمة الفقرات ودقتها وتسلسلها وترابطها وعدم وجود معيقات أثناء الإجابة عليها. والملحق رقم (1) يبين الصورة النهائية لأداة الدراسة.

أداة الدراسة

تُمثل الاستبانة الأداة الرئيسية للدراسة، حيث تم الاعتماد عليها في جمع المعلومات من خلال الأفراد أو الجهات المستهدفة لعينة الدراسة والحصول على البيانات التي تعبر عن آرائهم حول المتغيرات في بيئة الدراسة، وذلك لفهم طبيعة وشكل العلاقة بين المتغيرات، على ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها.

وتتضمن أداة الدراسة (الاستبانة) للدراسة الحالية مجموعة من الأسئلة والفقرات ذات اختيارات

متعددة، موزعة على جزأين، وهما:

الجزء الأول: المتغيرات الديموغرافية: يهدف هذا الجزء من الاستبانة إلى التعرف على السمات والخصائص الشخصية لدى مرضى مستشفى الحرس الوطني وذلك من خلال الإجابة عن (4) أسئلة متمثلة في الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارة.

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة: يهدف هذا الجزء من الاستبانة فهم وتبسيط الضوء على اتجاهات وآراء أفراد عينة الدراسة بشأن جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني، واستكشاف التأثير الناتج عن العلاقة بينها. كما يُركز على تحديد مدى اهتمام وممارسة مستشفى الحرس الوطني لهذه المتغيرات. وتم تصميم مجموعة من الفقرات لتحقيق هذا الهدف، حيث يُعبر كل محور عن المتغيرات الرئيسية في الدراسة. يتناول المحور الأول مدى اهتمام وتطبيق مستشفى الحرس الوطني بجودة الخدمة الصحية، وتناول المحور الثاني مدى اهتمام هذه المستشفيات برضا المرضى. وهذا التصميم يهدف إلى فحص وفهم مستفيض للرؤى والتصورات حول ديناميكيات جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني، مما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة بشكل شامل ودقيق، ويندرج ضمنها الأبعاد الفرعية المستخدمة لقياسها. وذلك كما يأتي:

المحور الأول: المتغير المستقل، والمتمثل في جودة الخدمات الصحية، وقد اشتمل هذا المحور على (33) فقرة موزعة على (5) أبعاد فرعية، وهي: الملموسية، الاعتمادية، الإستجابة، الأمان، والتعاطف، والجدول رقم (3-1) يوضح بشكل مفصل حدود وعدد عبارات أداة الدراسة التي تعبر عن المحور الأول (جودة الخدمات الصحية).

الجدول (1): هيكل أداة الدراسة للمحور الأول (جودة الخدمات الصحية)

المتغير	البعد	حدود الفقرات	عدد الفقرات
جودة الخدمات الصحية	الملموسية	7-1	7
	الاعتمادية	6-1	6
	الاستجابة	6-1	6
	الأمان	7-1	7
	التعاطف	7-1	7

المحور الثاني: المتغير التابع، والمتمثل في رضا المرضى، وقد اشتمل هذا المحور على (12) فقرة موزعة.

ولقياس اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد ومتغيرات الدراسة، فقد استخدمت الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي (5 Likert Scale)، والذي يتكون من (5) درجات تمثل أوزان الإجابات على الفقرات المخصصة لقياس كل بعد، وكما هو موضح في الجدول رقم (2).

الجدول (2): مقياس ليكرت الخماسي

الاتجاه	أو افق بشدة	أو افق	محايد	لا أو افق	لا أو افق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

المصدر: (النجار، النجار والزعي، 2013)

ولتحديد مستوى اهتمام ودرجة ممارسة مستشفى الحرس الوطني لأبعاد ومتغيرات الدراسة، تم تطبيق الصيغة الآتية:

$$1.33 = \frac{1-5}{3} = \frac{\text{الحد الأعلى للبدل} - \text{الحد الأدنى للبدل}}{\text{عدد المستويات}} = \text{طول الفترة}$$

حيث تم تحديد مستوى الأهمية النسبية بالاعتماد على قيمة الوسط الحسابي لأوزان الإجابات على

فقرات أداة الدراسة ومتغيرات أنموذجها، ووفقاً لثلاثة مستويات، وكما هو موضح في الجدول رقم (3).

الجدول (3): مستوى الأهمية النسبية لفقرات ومتغيرات الدراسة والأوساط الحسابية التي تقابلها

مستوى الأهمية النسبية	منخفض	متوسط	مرتفع
الوسط الحسابي	1 - أقل من 2.33	2.33 - أقل من 3.66	3.66 - 5.00

اختبار صلاحية أداة الدراسة

يهدف اختبار أداة الدراسة إلى التحقق من قدرة الاستبانة على تحقيق الأهداف التي صممت من أجلها، وإمكانية استخدامها في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك من خلال إجراء اختبار ثبات أداة الدراسة

حيث يهدف هذا الاختبار إلى التأكد من تناغم وتماسك الفقرات في الأداة، وضمان قدرتها على تحقيق درجة من الثبات النسبي في إجابات المشاركين. ويُركز هذا الاختبار أيضًا على ضمان مستوى من الموضوعية والدقة والوضوح في الأداة، بهدف تعزيز جودة البيانات المجمعة وضمان استقرار الأداة كأداة فعّالة لقياس المتغيرات المعنية في الدراسة، ولكي يتحقق ذلك تم تطبيق مقياس معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha Coefficient). حيث ان هذا المقياس يشير الى ان تكون النتيجة مقبولة احصائياً اذا تراوحت قيمة معامل كرونباخ ألفا (0.70) أو أكبر منها، وكلما اقتربت قيمة المعامل من القيمة (100%) دل ذلك على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة (Sekaran & Bougie, 2016). والجدول رقم (4) يبين نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة.

الجدول (4): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة

المتغير	رقم البعد	البُعد	قيمة ألفا
المتغير المستقل	1	الملموسية	0.792
	2	الاعتمادية	0.774
	3	الاستجابة	0.788
	4	الأمان	0.970
	5	التعاطف	0.990
		جودة الخدمات الصحية	0.962
المتغير التابع		رضا المرضى	0.990
		أداة الدراسة	0.980

يُظهر الجدول (4) أعلاه أن أداة الدراسة تتمتع بمعاملات ثبات عالية، وبقدرتها على تحقيق أهداف وغايات الدراسة، وبالتالي إمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الاحصائي، حيث تراوحت قيم معامل كرونباخ

ألفا بين (0.774 - 0.990)، كما بلغت قيمة المعامل لأداة الدراسة ككل (0.980)، وكلاهما أكبر من القيمة (0.70).

اختبار ملاءمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة

يُعد اختبار ملاءمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية بالتحقق من تناسب بيانات الدراسة لضمان إمكانية إجراء الاختبارات الإحصائية العلمية بنجاح، وتمكين تحليل الانحدار بفعالية. وحتى يتحقق ذلك تم إجراء عدة اختبارات تتمثل في اختبار الارتباط الخطي المتعدد، واختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به VIF، وذلك على النحو الآتي:

اختبار الارتباط الخطي المتعدد

يشترط تطبيق النموذج الخطي العام (General Linear Model (GLM)) الاستقلالية في المتغيرات، والذي يعد أحد الشروط الأساسية التي تجعل هذا النموذج صالحاً للتطبيق، ومناسباً لعملية تقدير المعلمات الإحصائية.

ويجب التأكد من خلو المتغيرات من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد لكي تتحقق استقلاليتها، حيث تظهر المشكلة عندما يكون هناك تداخل كبير بين متغيرات الدراسة، يعني وجود ارتباط خطي عالي (تام أو شبه تام) بين متغيرين أو أكثر من المتغيرات المستقلة، مما يؤثر سلباً على دقة القياسات، إذ يعمل على تضخيم قيمة معامل التحديد R^2 بحيث تتجاوز قيمتها القيمة الفعلية (Guajarati, 2004).

وقد تم التحقق من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد من خلال احتساب معامل الارتباط

بيرسون عند متغيرات الدراسة المستقلة، وكما هو موضح في الجدول رقم (5).

الجدول (5): مصفوفة الارتباط لقيم معامل الارتباط بيرسون

المتغيرات	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	التعاطف
الملموسية	1.000				
الاعتمادية	0.606**	1.000			
الاستجابة	0.417**	0.360**	1.000		
الأمان	0.586**	0.530**	0.424**	1.000	

1.000	0.932**	0.458**	0.562**	0.576**	التعاطف
-------	---------	---------	---------	---------	---------

(**) عند مستوى دلالة 0.01

يُظهر الجدول (5) أعلاه وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين ابعاد متغير جودة الخدمات الصحية، حيث ظهر وجود علاقه ارتباطية عالية بين (الأمان والتعاطف) والتي بلغت (0.932) وهي اكبر من (0.80). وللتأكد من وجود هذه العلاقة العالية تم إجراء إختبار الارتباط الخطي المتعدد باستخدام معامل تضخم التباين ومعامل التباين المسموح به عند ذات المتغيرات.

اختبار الارتباط الخطي المتعدد باستخدام معامل تضخم التباين والتباين المسموح به

يشير معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor (VIF)) إلى خلو المتغيرات من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد عندما تتراوح قيم المعامل بين (1.0 – 10.0) بينما يبين معامل التباين المسموح به (Tolerance) خلو المتغيرات من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد عندما تتراوح قيم المعامل بين (0.1 – 1.0) (Guajarati, 2004). وتوضح نتائج الجدول رقم (6) نتائج اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لأبعاد المتغير المستقل.

الجدول (6): معامل تضخم التباين والتباين المسموح به

الابعاد	معامل تضخم التباين VIF	التباين المسموح به Tolerance
الملموسية	1.927	0.519
الاعتمادية	1.781	0.562
الاستجابة	1.331	0.751
الأمان	7.852	0.127
التعاطف	8.204	0.122

يُظهر الجدول (6) أعلاه خلو البيانات من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد، حيث تراوحت قيم معامل تضخم التباين (VIF) ما بين (1.331 – 8.204) وهي بين (1.0 – 10.0)، وتراوحت قيم التباين المسموح به (Tolerance) بين (0.122- 0.751) وهي بين (0.1 – 1.0). وهذا ينفي نتيجة اختبار الارتباط الخطي المتعدد باستخدام معامل الارتباط بيرسون.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار 20 (Statistical Package for Social Sciences- SPSS V.20)، وذلك لمعالجة بيانات الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Methods): ويتم استخدام هذه الأساليب من أجل وصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وتحليل إجابات أفراد العينة على فقراتها المختلفة، ووصف أبعاد ومتغيرات نموذج الدراسة. وقد تمثلت هذه الأساليب فيما يأتي:

- التكرار والنسبة المئوية: لوصف الخصائص الديموغرافية الخاصة بأفراد عينة الدراسة من المستجيبين.

- الوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة، ووصف متغيرات نموذج الدراسة وأبعادها الفرعية.

ثانياً: أساليب الإحصاء الاستدلالي، ويتم استخدام هذه الأساليب للتحقق من ثبات أداة الدراسة وملائمة نموذج الدراسة، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات. وقد تمثلت هذه الأساليب فيما يأتي:

- الأساليب المستخدمة للتحقق من ثبات أداة الدراسة: تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام اختبار الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا).

- الأساليب المستخدمة للتحقق من ملاءمة نموذج الدراسة: تم التحقق من ملاءمة نموذج الدراسة من خلال استخدام اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity) باستخدام معامل الارتباط بيرسون، ومعامل تضخم التباين والتباين المسموح به، للتحقق من استقلالية أبعاد المتغير المستقل.
- الأساليب المستخدمة في اختبار الفرضيات: تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الاختبارات الآتية:
 - ✓ تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis) لاختبار أثر جودة الخدمات الصحية بأبعاده مجتمعة على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني.
 - ✓ تحليل الانحدار الخطي المتدرج (Stepwise Linear Regression Analysis) لبيان أي من أبعاد جودة الخدمات الصحية أكثر أهمية وتأثيراً على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني.
 - ✓ تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis) لاختبار أثر جودة الخدمات الصحية بأبعاده منفردة على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني.

10. نتائج تحليل البيانات واختبار الفرضيات

وصف المعلومات العامة (الخصائص الديموغرافية)

يقدم هذا الجزء من الدراسة عرضاً مفصلاً للخصائص الديموغرافية الخاصة بأفراد عينة الدراسة من مرضى مستشفى الحرس الوطني. وقد شملت هذه الخصائص على: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وعدد مرات الزيارة. ولتحقيق ذلك تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والمتمثلة في التكرارات والنسب المئوية، وفيما يأتي وصفاً لخصائص أفراد عينة الدراسة تبعاً للخصائص الديموغرافية.

أولاً: وصف متغير الجنس

الجدول (7): وصف أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	180	52.2
	أنثى	165	47.8
المجموع		345	100.0

يُظهر جدول (7) وجود تقارب نسبي في عدد مرضى مستشفى الحرس الوطني من الذكور والإناث، مع

زيادة نسبية بسيطة في عدد الذكور، حيث بلغت نسبة الذكور (52.2%)، بينما بلغت نسبة الإناث (47.8%).

ثانياً: وصف متغير العمر

الجدول (8): وصف أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	25 إلى 35 سنة	80	10.3
	35 – 45 سنة	85	24.6
	45 إلى 55 سنة	88	25.5
	55 سنة فأكثر	92	26.7
المجموع		345	100.0

يُظهر جدول (8) وجود تقارب نسبي بين الفئات العمرية لمضى مستشفى الحرس الوطني، مع وجود

زيادة نسبية بسيطة في الفئة العمرية (55 سنة فأكثر)، والتي بلغت (26.7%). وهذا يشير إلى استقبال المستشفى

للمرضى العكسريين وعائلاتهم من مختلف الفئات العمرية.

رابعاً: وصف متغير المستوى التعليمي

الجدول (9): وصف أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	ثانوية عامة	9	2.6
	دبلوم	6	1.7
	بكالوريوس	270	78.3
	ماجستير فما فوق	60	17.4
المجموع		345	100.0

يُظهر جدول (9) أنه ما يزيد عن نصف أفراد عينة الدراسة هم من الحاصلين على المؤهل العلمي (بكالوريوس)، حيث بلغت نسبتهم (78.3%)، وهذا يشير إلى ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد المجتمع السعودي بشكل عام.

خامساً: وصف متغير عدد مرات الزيارة

يوضح الجدول رقم (10) وصف أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد مرات الزيارة، وكما يأتي:

الجدول (10): وصف أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد مرات الزيارة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
عدد مرات الزيارة	مرة واحدة	90	26.1
	مرتان	75	21.7
	ثلاث مرات	98	28.4
	أربع مرات فأكثر	82	23.8
المجموع		345	100.0

يُظهر جدول (10) وجود تقارب نسبي في عدد مرات زيارات المرضى لمستشفى الحرس الوطني، مع وجود

زيادة نسبية بسيطة في عدد المرضى ممن زاروا ثلاث مرات، والبالغ عددهم (28.4%).

وصف متغيرات الدراسة

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى وصف أبعاد ومتغيرات نموذج الدراسة، وذلك من خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس هذه الأبعاد والمتغيرات. ولتحقيق ذلك تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والمتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى الرتبة والأهمية النسبية.

وصف متغير جودة الخدمات الصحية

يمثل متغير جودة الخدمات الصحية المتغير المستقل في الدراسة، وقد تم قياس هذا المتغير من خلال

(4) أبعاد، وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف. وفيما يأتي تحليلاً لإجابات أفراد عينة

الدراسة على الفقرات التي تقيس هذه الأبعاد، ووصفاً لها وللمتغير المستقل ككل.

البُعد الأول: وصف بُعد الملموسية

يقدم الجدول التالي عرضاً مفصلاً لتحليل آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس

بُعد (الملموسية)، واستعراض مدى الاهتمام بها في مستشفى الحرس الوطني، وقد ظهرت النتائج كما هو موضح

في الجدول رقم (11).

الجدول (11): وصف بُعد الملموسية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	توجد في المستشفى أحدث المعدات الطبية الخاصة بتشخيص المرضى	3.835	.8350	6	مرتفع
2	توجد في المستشفى غرف ترقييد نظيفة ومناسبة ومريحة ومكيفة للمرضي	3.870	.7650	3	مرتفع
3	يحرص الكادر الطبي علي درجة عالية من النظافة والمظهر الأنيق	3.843	.7540	5	مرتفع
4	توجد لوحات ارشادية تسهل وصول إلى المرافق المطلوبة	4.061	.7020	2	مرتفع
5	يتميز المستشفى بموقع ملائم وسهل الوصول إليه بسرعة	4.313	.6910	1	مرتفع
6	تتميز اقسام المستشفى بتصميم يسهل للمرضي الوصول إلى الخدمات المقدمة	3.774	.7930	7	مرتفع
7	يتوافر في المستشفى مرافق عامة نظيفة ومريحة ومناسبة للمرضي ويتوفر فيها كل مستلزمات الراحة	3.861	.6970	4	مرتفع
	الملموسية	3.938	0.624	---	مرتفع

يُظهر جدول (11) ارتفاع الأهمية النسبية لبُعد (الملموسية) في مستشفى الحرس الوطني، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (3.939) والانحراف المعياري (0.624). وقد جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على "يتميز المستشفى بموقع ملائم وسهل الوصول إليه بسرعة" في المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.313) وبأهمية نسبية مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (6) والتي تنص على "تتميز اقسام المستشفى بتصميم يسهل للمرضي الوصول إلي الخدمات المقدمة" في المرتبة السابعة والأخيرة بوسط حسابي (3.774) وبأهمية نسبية مرتفعة.

البُعد الثاني: وصف بُعد الاعتمادية

يقدم الجدول التالي عرضاً مفصلاً لتحليل اراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس بُعد (الاعتمادية)، واستعراض مدى الاهتمام بها في مستشفى الحرس الوطني، وقد ظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (12).

الجدول (12): وصف بُعد الاعتمادية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية المطلوبة للمرضي في الوقت المحدد	3.826	.7500	4	مرتفع
2	يجري تقديم الخدمة الصحية في المستشفى بطريقة صحيحة من أول زيارة	4.130	.7050	2	مرتفع
3	يشعر المرضى باهتمام مميز من العاملين في المستشفى	4.426	.6060	1	مرتفع
4	تتوافر في المستشفى جميع التخصصات الطبية التي يحتاجها المريض	3.774	.7930	5	مرتفع
5	يقدم المستشفى إليه مناسبة لحجز المواعيد بسهولة	3.913	.6410	3	مرتفع
6	يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وسرية عن حالات المرضى	3.739	.7120	6	مرتفع
	الاعتمادية	3.968	0.501	---	مرتفع

يُظهر جدول (12) ارتفاع الأهمية النسبية لُبعد (الاعتمادية) في مستشفى الحرس الوطني، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (3.957) والانحراف المعياري (0.501). وقد جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على "يشعر المرضى باهتمام مميز من العاملين في المستشفى" في المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.426) وبأهمية نسبية مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (6) والتي تنص على "يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وسرية عن حالات المرضى" في المرتبة السادسة والأخيرة بوسط حسابي (3.739) وبأهمية نسبية مرتفعة.

البُعد الثالث: وصف بُعد الاستجابة

يقدم الجدول التالي عرضاً مفصلاً لتحليل اراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس بُعد (الاستجابة)، واستعراض مدى الاهتمام بها في مستشفى الحرس الوطني، وقد ظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (13).

الجدول (13): وصف بُعد الاستجابة

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	يهتم المستشفى بإشعار المرضى بمواعيد تقديم الخدمات الصحية لهم	4.052	.7450	3	مرتفع
2	يستجيب العاملون بالمستشفى فوراً لاحتياجات المرضى دون تأخير	4.365	.6240	1	مرتفع
3	تهتم الاداره بالرد علي استفسارات المرضى والاستجابة السريعة لشكاويهم	3.896	.6520	6	مرتفع
4	يغطي المستشفى احتياجات المرضى علي مدار الساعة	3.965	.6040	4	مرتفع
5	يتم تقديم الخدمات الصحيه بالنمط نفسه لجميع المرضى	3.948	.5880	5	مرتفع
6	تيسر إدارة المستشفى إجراءات الحصول علي الخدمات الصحيه للمرضى	4.087	.5540	2	مرتفع
	الاستجابة	4.052	0.446	---	مرتفع

يُظهر جدول (13) ارتفاع الأهمية النسبية لُبعد (الاستجابة) في مستشفى الحرس الوطني، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (4.043) والانحراف المعياري (0.446). وقد جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على "يستجيب العاملون بالمستشفى فوراً لاحتياجات المرضى دون تأخير" في المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.365) وبأهمية نسبية مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تهتم الإدارة بالرد على استفسارات المرضى والاستجابة السريعة لشكاويهم"، في المرتبة السادسة والأخيرة بوسط حسابي (3.896) وبأهمية نسبية مرتفعة.

البُعد الرابع: وصف بُعد الأمان

يقدم الجدول التالي عرضاً مفصلاً لتحليل آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس بُعد (الأمان)، واستعراض مدى الاهتمام بها في مستشفى الحرس الوطني، وقد ظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (14).

الجدول (14): وصف بُعد الأمان

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	يثق المريض بالعاملين داخل المستشفى	4.174	.6090	7	مرتفع
2	يشعر المريض بالأمان عند تعاملهم مع العاملين في المستشفى	4.183	.8100	6	مرتفع
3	يتصف الكادر الطبي العامل في المستشفى على الدوام بالأدب واللطف العالية في أداء مهامهم	4.216	.8220	5	مرتفع
4	يمتلك الكادر الطبي في المستشفى المعرفة الكافية للإجابة عن استفساراتكم	04.22	.8250	3	مرتفع
5	يتميز العاملون في المستشفى بالاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى	4.222	.8250	2	مرتفع
6	يوجد شعور بالأمان والثقة عند التعامل مع العاملين	4.226	.8250	1	مرتفع

مرتفع	4	.8220	4.217	يحافظ المستشفى علي سرية المعلومات الخاصة بالمرضي	7
مرتفع	---	0.825	4.208	الأمان	

يُظهر جدول (14) ارتفاع الأهمية النسبية لبُعد (الأمان) في مستشفى الحرس الوطني، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (4.208) والانحراف المعياري (0.825). وقد جاءت الفقرة رقم (6) والتي تنص على "يوجد شعور بالأمان والثقة عند التعامل مع العاملين" في المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.226) وبأهمية نسبية مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يثق المريض بالعاملين داخل المستشفى"، في المرتبة السادسة والأخيرة بوسط حسابي (4.174) وبأهمية نسبية مرتفعة.

البُعد الخامس: وصف بُعد التعاطف

يقدم الجدول التالي عرضاً مفصلاً لتحليل اراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس بُعد (التعاطف)، واستعراض مدى الاهتمام بها في مستشفى الحرس الوطني، وقد ظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (15).

الجدول (15): وصف بُعد التعاطف

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	يعطي العاملون في المستشفى اهتماما كافيا لجميع المرضى	4.243	.8310	2	مرتفع
2	يعطي العاملون في المستشفى المرضي الاهتمام الشخصي	4.235	.8280	3	مرتفع
3	تمثل رغبات المرضى موضع اهتمام عال من العاملين في المستشفى	4.226	.8360	4	مرتفع
4	يقدر مقدمو الخدمة في المستشفى ظروف المريض ويتعاطفون معه	4.252	.8340	1	مرتفع
5	يراعي العاملون في المستشفى عادات وتقاليد	4.200	.8370	6	مرتفع

المرتبة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المجتمع عند تقديم الخدمة الصحية	الرقم
مرتفع	5	.8400	4.209	يستجيب العاملون في المستشفى استجابة سريعة وملائمة لشكوي المريض	6
مرتفع	5	44.80	4.209	يتعامل مقدمو الخدمة في المستشفى بروح مرحة طيبة مع المرضى	7
مرتفع	---	410.8	254.2	التعاطف	

يُظهر جدول (15) ارتفاع الأهمية النسبية لُبعد (التعاطف) في مستشفى الحرس الوطني، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (4.225) والانحراف المعياري (0.814). وقد جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على "يقدر مقدمو الخدمة في المستشفى ظروف المريض ويتعاطفون معه" في المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.252) وبأهمية نسبية مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على "يراعي العاملون في المستشفى عادات وتقاليد المجتمع عند تقديم الخدمة الصحية"، في المرتبة السادسة والأخيرة بوسط حسابي (4.200) وبأهمية نسبية مرتفعة.

وصف متغير جودة الخدمات الصحية

يعرض الجدول التالي وصفاً لمتغير جودة الخدمات الصحية، واستعراض مدى الاهتمام به في مستشفى الحرس الوطني، وقد ظهرت النتائج كما في الجدول رقم (16).

الجدول (16): وصف متغير جودة الخدمات الصحية

الرقم	الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	الملموسية	3.938	0.624	5	مرتفع
2	الاعتمادية	3.968	0.501	4	مرتفع
3	الاستجابة	4.052	0.446	3	مرتفع
4	الأمان	4.208	0.825	2	مرتفع
	التعاطف	4.225	0.841	1	مرتفع
	جودة الخدمات الصحية	4.078	0.334	---	مرتفع

يُظهر جدول (16) ارتفاع مستوى الأهمية النسبية لمتغير جودة الخدمات الصحية في مستشفى الحرس الوطني، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (4.078) والانحراف المعياري (0.334). وقد جاء بُعد (العاطف) في المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.225) وانحراف معياري (0.841) وبأهمية نسبية مرتفعة، في حين جاء بُعد (الملموسية) في المرتبة الخامسة والأخيرة بوسط حسابي (3.938) وانحراف معياري (0.624) وبأهمية نسبية مرتفعة.

وصف متغير رضا المرضى

يمثل متغير رضا المرضى المتغير التابع في الدراسة، ويقدم الجدول التالي عرضاً مفصلاً لتحليل آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس متغير (رضا المرضى)، واستعراض مدى الاهتمام به في مستشفى الحرس الوطني، وقد ظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (17).

الجدول (17): وصف متغير رضا المرضى

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	يتسم سلوك العاملين في المستشفى باللباقة في تعاملهم مع المرضى	4.183	0.862	5	مرتفع
2	يقدم المستشفى خدمات تكميلية مما يزيد من جودة خدمتهم	4.209	0.861	2	مرتفع
3	يملك الكادر الطبي العامل في المستشفى المهارة العالية في تقديم الخدمات الصحية	4.191	0.834	4	مرتفع
4	أوقات دوام المستشفى ملائمة ومناسبة لجميع المرضى	4.182	0.831	6	مرتفع
5	يتميز المستشفى بنظافة مختلف اقسامه: الأثاث، الفرش، الأجهزة، الغرف	4.174	0.828	7	مرتفع
6	طريقة التعامل مع المرضى من قبل الأطباء والعاملين في المستشفى جيدة	4.157	0.810	9	مرتفع

مرتفع	9	0.811	4.157	يقدم المستشفى الخدمات الصحية بجودة عالية	7
مرتفع	7	0.817	4.174	تعد الرسوم المدفوعة للمستشفى رمزية مقابل ما يحصل عليه المريض	8
مرتفع	1	0.790	4.217	الوقت الذي يقضيه مع الطبيب كاف للكشف عن حالي المرضية	9
مرتفع	8	0.795	4.171	يوجد مستوي عال من النظام داخل المستشفى	10
مرتفع	6	0.799	4.182	يتميز المستشفى بوجود أجهز تشخيصية مثل: الأشعة المقطعية، أشعة الإيكو	11
مرتفع	3	0.784	4.200	يخصص المستشفى أماكن للانتظار والمراجعة	12
مرتفع	---	0.795	4.183	رضا المرضى	

يُظهر جدول (17) ارتفاع الأهمية النسبية لتغير (رضا المرضى) في مستشفى الحرس الوطني، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (4.183) والانحراف المعياري (0.795). وقد جاءت الفقرة رقم (9) والتي تنص على "الوقت الذي يقضيه مع الطبيب كاف للكشف عن حالي المرضية" في المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.217) وبأهمية نسبية مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (6) والتي تنص على "طريقة التعامل مع المريض من قبل الأطباء والعاملين في المستشفى جيده" والفقرة رقم (7) والتي تنص على "يقدم المستشفى الخدمات الصحية بجودة عالية" في المرتبة التاسعة والأخيرة بوسط حسابي (4.157) وبأهمية نسبية مرتفعة.

اختبار فرضيات الدراسة

يعرض هذا الجزء من الدراسة نتائج اختبار فرضيات الدراسة، والتي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أساليب الإحصاء الاستدلالي المناسبة، حيث تم إخضاع الفرضية الرئيسية لتحليل الانحدار الخطي المتعدد والمتدرج Multiple and Stepwise Linear Regression، في حين تم إخضاع الفرضيات المتفرعة عنها لتحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression. وفيما يأتي نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

تهدف الفرضية الرئيسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الصحية بأبعادها مجتمعة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني حيث تنص هذه الفرضية على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض". وقد ظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (18).

الجدول (18): نتائج اختبار الفرضية الرئيسة

ANOVA تحليل التباين			ملخص النموذج				المتغير التابع
Sig F*	قيمة F المحسوبة	درجات الحرية	الخطأ المعياري للنموذج	Adjusted R ² معامل التحديد المعدل	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.000	207.494	5	0.398	0.750	0.854	860.8	رضا المرضى

* التأثير دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

يُظهر جدول (18) وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.868$)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.754$)، وهذا يشير إلى أن متغير جودة الخدمات الصحية فسّر ما نسبته (75.4%) من التغير الحاصل في رضا المرضى، وما بقي يعزى لعوامل أخرى. أما قيمة معامل التحديد المعدل $Adj.R^2$ فقد بلغت (750.0)، وبلغ الفرق بينها وبين معامل التحديد (0.004)، وهي قيمة ضئيلة جداً، مما يشير إلى قدرة متغيرات النموذج المقبولة على التنبؤ بقيم متغير رضا المرضى.

كما يتبين من الجدول معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (207.494) وبمستوى معنوية (Sig F=0.000) وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لجودة الخدمات الصحية في رضا المرضى عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وعند 5 درجات حرية.

وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الرئيسية، وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض"

ويوضح الجدول رقم (19) معاملات الانحدار للفرضية الرئيسية.

الجدول (19): معاملات الانحدار للفرضية الرئيسية

معاملات الإنحدار					
Sig T*	قيمة T المحسوبة	قيمة Beta	الخطأ المعياري	B	المتغير المستقل
مستوى معنوية				المعاملات	
0.252	1.148	0.043	0.048	0.055	الملموسية
0.010	2.580	0.093	0.057	0.147	الاعتمادية
0.011	2.552	0.079	0.055	0.142	الاستجابة
0.114	1.586	0.120	0.073	0.115	الأمان
0.000	8.188	0.32	0.073	0.596	التعاطف

* التأثير دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

يُظهر جدول (19) قيم معاملات الانحدار لأبعاد متغير جودة الخدمات الصحية، حيث يتبين أن قيمة B عند بُعد (الملموسية) قد بلغت (0.055)، وبلغت قيمة T المحسوبة عند هذا المتغير (1.148) وبمستوى معنوية (SigT=0.252)، وهي أكبر من 0.05، مما يشير إلى عدم وجود أثر معنوي لبُعد الملموسية على رضا المرضى. كما يتبين من الجدول أن قيمة B عند بُعد (الاعتمادية) قد بلغت (0.147)، وبلغت قيمة T المحسوبة عند هذا المتغير (2.580) وبمستوى معنوية (SigT=0.010)، وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر معنوي إيجابي لبُعد

الاعتمادية على رضا المرضى. كما يتبين من الجدول أن قيمة B عند بُعد (الاستجابة) قد بلغت (0.142)، وبلغت قيمة T المحسوبة عند هذا المتغير (2.552) وبمستوى معنوية (SigT=0.011)، وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر معنوي إيجابي لبُعد الاستجابة على رضا المرضى. ويتبين من الجدول أن قيمة B عند بُعد (الأمان) قد بلغت (0.115)، وبلغت قيمة T المحسوبة عند هذا المتغير (1.586) وبمستوى معنوية (SigT=0.114)، وهي أكبر من 0.05، مما يشير إلى عدم وجود أثر معنوي لبُعد الأمان على رضا المرضى. وأخيراً يتبين من الجدول أن قيمة B عند بُعد (التعاطف) قد بلغت (0.596)، وبلغت قيمة T المحسوبة عند هذا المتغير (8.188) وبمستوى معنوية (SigT=0.000)، وهي أكبر من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر معنوي إيجابي لبُعد التعاطف على رضا المرضى.

وقد تم استخدام تحليل الانحدار المتدرج Stepwise Linear Regression؛ لتحديد أي من أبعاد جودة الخدمات الصحية أكثر أهميه على رضا المرضى، وقد ظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (20).

الجدول (20): ترتيب أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى

النموذج	جودة الخدمات الصحية	B المعاملات	قيمة T المحسوبة	Sig T* مستوى معنوية	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	قيمة F المحسوبة	Sig F* مستوى معنوية
الأول	التعاطف	0.807	30.791	0.000	0.857	0.734	948.102	0.000
الثاني	التعاطف	0.742	23.840	0.000	0.863	0.745	498.966	0.000
	الاعتمادية	0.196	3.738	0.000				
الثالث	التعاطف	0.712	21.801	0.000	0.866	0.750	341.653	0.000
	الاعتمادية	0.176	3.351	0.001				
	الاستجابة	0.152	2.765	0.006				

* التأثير دالٌّ إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

يُظهر جدول (20) ترتيب أبعاد جودة الخدمات الصحية من حيث الأهمية والتأثير على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني. حيث تبين أن بُعد (التعاطف) جاء في المرتبة الأولى وفسّر ما نسبته (73.4%) من التغير الحاصل على رضا المرضى، وجاء في المرتبة الثانية بُعد (الاعتمادية) حيث أدت إضافته إلى ارتفاع نسبة التفسير

لتصل إلى ما نسبته (74.5%). وأخيراً جاء في المرتبة الثالثة بُعد (الاستجابة) حيث أدت إضافته إلى ارتفاع نسبة التفسير لتصل إلى ما نسبته (75.0%).

نتائج اختبار الفرضيات المتفرعة من الفرضية الرئيسية

للتحقق من تأثير أبعاد جودة الخدمات الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) على رضا المرضى، تم تجزئة الفرضية الرئيسية إلى خمس فرضيات فرعية، وقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression لاختبار هذه الفرضيات، وفيما يأتي نتائج اختبار الفرضيات المتفرعة من الفرضية الرئيسية.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تهدف الفرضية الفرعية الأولى إلى التعرف على أثر المسح الاستراتيجي على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني. حيث تنص هذه الفرضية على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للملموسية على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض". وقد ظهرت نتائج اختبار هذه الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (21).

الجدول (21): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

ANOVA تحليل التباين			ملخص النموذج				المتغير التابع
Sig F*	قيمة F المحسوبة	درجات الحرية	الخطأ المعياري للنموذج	Adjusted R ² معامل التحديد المعدل	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.000	162.224	1	0.656	0.319	0.321	0.567	رضا المرضى

* التأثير دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

يُظهر جدول (21) وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الملموسية ورضا المرضى، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.567$)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.321$)، وهذا يشير إلى أن بُعد الملموسية فسّر

ما نسبته (32.1%) من التغير الحاصل على رضا المرضى، وأن ما بقي يعزى لعوامل أخرى. أما قيمة معامل التحديد المعدل $Adj.R^2$ فقد بلغت (0.319)، وبلغ الفرق بينها وبين معامل التحديد (0.002)، وهي قيمة ضئيلة جداً، مما يشير إلى قدرة متغيرات النموذج المقبولة على التنبؤ بقيم متغير رضا المرضى. كما يتبين من الجدول معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (162.224) وبمستوى معنوية (Sig F=0.000) وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لبُعد الملموسية على رضا المرضى عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وعند 1 درجة حرية. وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى، وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للملموسية على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض".

ويوضح الجدول رقم (22) معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الأولى.

الجدول (22): معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

معاملات الانحدار					
Sig T*	قيمة T	قيمة	الخطأ	B	البُعد
مستوى معنوية	المحسوبة	Beta	المعياري	المعاملات	المستقل
0.000	12.737	0.567	0.057	0.723	الملموسية

* التأثير دلال إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

يُظهر جدول (22) قيم معاملات الانحدار لبُعد الملموسية، حيث يتبين أن قيمة B عنده قد بلغت (0.723)، وبلغت قيمة T المحسوبة عند هذا البُعد (12.737) وبمستوى معنوية (Sig T=0.000)، وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر معنوي إيجابي لبُعد الملموسية على متغير رضا المرضى.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تهدف الفرضية الفرعية الثانية إلى التعرف على أثر الاعتمادية على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني. حيث تنص هذه الفرضية على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

للاعتما دية على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض". وقد ظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (23).

الجدول (23): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية

ANOVA تحليل التباين			ملخص النموذج				المتغير التابع
Sig F*	قيمة F المحسوبة	درجات الحرية	الخطأ المعياري للنموذج	Adjusted R ² معامل التحديد المعدل	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.000	161.866	1	0.657	0.319	0.321	0.566	رضا المرضى

* التأثير دلال إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

يُظهر جدول (23) وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الاعتمادية ورضا المرضى، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.566$)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.321$)، وهذا يشير إلى أن بُعد الاعتمادية فسر ما نسبته (32.1%) من التغير الحاصل على رضا المرضى، وأن ما بقي يعزى لعوامل أخرى. أما قيمة معامل التحديد المعدل $Adj.R^2$ فقد بلغت (319.0)، وبلغ الفرق بينها وبين معامل التحديد (0.002)، وهي قيمة ضئيلة جداً، مما يشير إلى قدرة متغيرات النموذج المقبولة على التنبؤ بقيمة متغير رضا المرضى. كما يتبين من الجدول معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (161.866) وبمستوى معنوية ($Sig F=0.000$) وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لبُعد الاعتمادية على رضا المرضى عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وعند 1 درجة حرية. وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية، وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاعتما دية على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض".

ويوضح الجدول رقم (24) معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الثانية.

الجدول (24): معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

معاملات الإنحدار					
Sig T*	قيمة T	قيمة	الخطأ	B	البُعد
مستوى	المحسوبة	Beta	المعياري	المعاملات	المستقل
معنوية					
0.000	12.723	0.566	0.071	0.899	الاعتمادية

* التأثير دلال إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

يُظهر جدول (24) قيم معاملات الانحدار لبُعد الاعتمادية، حيث يتبين أن قيمة B عنده قد بلغت (0.899)، وبلغت قيمة T المحسوبة عند هذا البُعد (12.723) وبمستوى معنوية (SigT=0.000)، وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر معنوي ايجابي لبُعد الاعتمادية على متغير رضا المرضى.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تهدف الفرضية الفرعية الثالثة إلى التعرف على أثر الاستجابة على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني. حيث تنص هذه الفرضية على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاستجابة على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض". وقد ظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (25).

الجدول (25): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

ANOVA تحليل التباين			ملخص النموذج				المتغير التابع
Sig F*	قيمة F المحسوبة	درجات الحرية	الخطأ المعياري للنموذج	Adjusted R ² معامل التحديد المعدل	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.000	97.592	1	0.703	0.219	0.222	0.471	رضا المرضى

* التأثير دلال إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

يُظهر جدول (25) وجود علاقة ارتباط موجبة بين الاستجابة ورضا المرضى، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.471$)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.222$)، وهذا يشير إلى أن بُعد الاستجابة فسر ما نسبته (22.2%) من التغير الحاصل على رضا المرضى، وأن ما بقي يعزى لعوامل أخرى. أما قيمة معامل التحديد المعدل $Adj.R^2$ فقد بلغت (219.0)، وبلغ الفرق بينها وبين معامل التحديد (0.003)، وهي قيمة ضئيلة جداً، مما يشير إلى قدرة متغيرات النموذج المقبولة على التنبؤ بقيم متغير رضا المرضى. كما يتبين من الجدول معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (97.592) وبمستوى معنوية (Sig F=0.000) وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لبُعد الاستجابة على رضا المرضى عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وعند 1 درجة حرية. وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة، وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاستجابة على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض".

ويوضح الجدول رقم (26) معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة.

الجدول (26): معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

معاملات الانحدار					
Sig T*	قيمة T المحسوبة	قيمة Beta	الخطأ المعياري	B المعاملات	البُعد المستقل
0.000	9.879	0.471	0.085	0.840	الاستجابة

* التأثير دلال إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

يُظهر جدول (26) قيم معاملات الانحدار لبُعد الاستجابة، حيث يتبين أن قيمة B عنده قد بلغت (0.840)، وبلغت قيمة T المحسوبة عند هذا البُعد (9.879) وبمستوى معنوية (SigT=0.000)، وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر معنوي ايجابي لبُعد الاستجابة على متغير رضا المرضى.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تهدف الفرضية الفرعية الرابعة إلى التعرف على أثر الأمان على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني. حيث تنص هذه الفرضية على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للأمان على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض". وقد ظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (27).

الجدول (27): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج				المتغير التابع
Sig F*	قيمة F المحسوبة	درجات الحرية	الخطأ المعياري للنموذج	Adjusted R ² معامل التحديد المعدل	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.000	687.397	1	0.460	0.666	0.667	0.817	رضا المرضى

* التأثير دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

يُظهر جدول (27) وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الأمان ورضا المرضى، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.817$)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.667$)، وهذا يشير إلى أن بُعد الأمان يفسر ما نسبته (66.7%) من التغير الحاصل على رضا المرضى، وأن ما بقي يعزى لعوامل أخرى. أما قيمة معامل التحديد المعدل $Adj.R^2$ فقد بلغت (0.666)، وبلغ الفرق بينها وبين معامل التحديد (0.001)، وهي قيمة ضئيلة جداً، مما يشير إلى قدرة متغيرات النموذج المقبولة على التنبؤ بقيم متغير رضا المرضى. كما يتبين من الجدول معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (687.397) وبمستوى معنوية (Sig F=0.000) وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لبُعد الأمان على رضا المرضى عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وعند 1 درجة حرية. وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الرابعة، وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: "يوجد

أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للأمان على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض".

ويوضح الجدول رقم (28) معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة.

الجدول (28): معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة

معاملات الانحدار					
Sig T*	قيمة T	قيمة	الخطأ	B	البُعد
مستوى	المحسوبة	Beta	المعياري	المعاملات	المستقل
معنوية					
0.000	26.218	0.817	0.030	0.787	الأمان

* التأثير دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

يُظهر جدول (28) أن قيم معاملات الانحدار لِبُعد الأمان، حيث يتبين أن قيمة B عنده قد بلغت (0.787)، وبلغت قيمة T المحسوبة عند هذا البُعد (26.218) وبمستوى معنوية (SigT=0.000)، وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر معنوي ايجابي لِبُعد الأمان على متغير رضا المرضى.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

تهدف الفرضية الفرعية الخامسة إلى التعرف على أثر التعاطف على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني. حيث تنص هذه الفرضية على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتعاطف على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض". وقد ظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (29).

الجدول (29): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الخامسة

ANOVA تحليل التباين			ملخص النموذج				المتغير التابع
Sig F*	قيمة F المحسوبة	درجات الحرية	الخطأ المعياري للنموذج	Adjusted R ² معامل التحديد المعدل	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.000	948.102	1	0.411	0.733	0.734	0.857	رضا المرضى

* التأثير دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

يُظهر جدول (29) وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين التعاطف ورضا المرضى، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.857$)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.734$)، وهذا يشير إلى أن بُعد التعاطف فسر ما نسبته (73.4%) من التغير الحاصل على رضا المرضى، وأن ما بقي يعزى لعوامل أخرى. أما قيمة معامل التحديد المعدل $Adj.R^2$ فقد بلغت (0.733)، وبلغ الفرق بينها وبين معامل التحديد (0.001)، وهي قيمة ضئيلة جداً، مما يشير إلى قدرة متغيرات النموذج المقبولة على التنبؤ بقيم متغير رضا المرضى. كما يتبين من الجدول معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (948.102) وبمستوى معنوية (Sig F=0.000) وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لبُعد التعاطف على رضا المرضى عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وعند 1 درجة حرية. وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الخامسة، وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتعاطف على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض".

ويوضح الجدول رقم (30) معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة.

الجدول (30): معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة

معاملات الانحدار					
Sig T*	قيمة T المحسوبة	قيمة Beta	الخطأ المعياري	B معاملات	البُعد المستقل
0.000	30.791	0.857	0.026	0.807	التعاطف

* التأثير دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

يُظهر جدول (30) أن قيم معاملات الانحدار لبُعد التعاطف، حيث يتبين أن قيمة B عنده قد بلغت (0.807)، وبلغت قيمة T المحسوبة عند هذا البُعد (30.791) وبمستوى معنوية (SigT=0.000)، وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر معنوي ايجابي لبُعد التعاطف على متغير رضا المرضى.

11. النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة

- ارتفاع اهتمام مستشفى الحرس الوطني بجودة الخدمات الصحية، حيث بلغ الوسط الحسابي (4.078)، وارتفاع اهتمامها بأبعاده: التعاطف، الأمان، الاستجابة، الاعتمادية، والملمسية على التوالي. وهذا يدل على اهتمام مستشفى الحرس الوطني والتزامه بتقديم خدمات علاجية متكاملة ومرضية للمرضى، وفهم وتلبية احتياجاتهم والتعامل معها بعطف وتفاهم، وتوفير بيئة آمنة للمرضى والعاملين واستخدام التدابير والإجراءات الأمنية والوقائية، والاستجابة السريعة والفعالة لاحتياجات المرضى وتقديم الرعاية والعلاج بشكل فوري ومناسب، والاهتمام بجودة البيئة وتقديم رعاية صحية متميزة وتحقيق النتائج المرضية للمرضى.
- ارتفاع اهتمام مستشفى الحرس الوطني برضا المرضى، حيث بلغ الوسط الحسابي (4.183). وهذا يدل على اهتمام مستشفى الحرس الوطني. وهذا يدل على إلاء مستشفى الحرس الوطني اهتماماً كبيراً براحة المرضى ورضاهم عن الخدمات التي يقدمها، وذلك من خلال تقديم خدمات طبية ممتازة وفعالة

تساهم في تحسين حالة المرضى وإرضائهم، والتواصل الفعال من قبل الطاقم الطبي والتمريضي مع المرضى، وتقديم المعلومات بشكل واضح وصادق، والاستجابة السريعة لحالات الطوارئ والاحتياجات الخاصة للمرضى، وتوفير بيئة مريحة للمرضى بما في ذلك النظافة والهدوء والراحة النفسية، والتعامل اللطيف والمحترم مع المرضى من قبل جميع أفراد الفريق الطبي.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض، حيث ظهر الأثر المعنوي عند كل من (الاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف)، في حين لم يظهر هذا الأثر عند كل من الملموسية والأمان، وهذا لا ينفي أهمية هذا البُعد على رضا المرضى وإنما يُظهر أنما بقية الابعاد أكثر أهمية وتأثيراً على رضا المرضى. ووجود هذا الأثر يدل على أن تحقيق الجودة في الخدمات الصحية في المستشفى يعزز من قدرة المستشفى على تقديم رعاية صحية متميزة ومرضية للمرضى.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للملموسية على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض، وهذا يدل على أن العوامل الملموسة في جودة الخدمات الصحية، مثل البنية التحتية، ونظافة المرافق، وجودة المعدات الطبية، تؤثر بشكل كبير على مدى رضا المرضى عن تجربتهم في المستشفى وزيادة شعورهم بالراحة والثقة والاطمئنان.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاعتمادية على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض، وهذا يدل على أن ثقة المرضى والاعتمادية في جودة الخدمات الطبية المقدمة والرعاية الصحية يؤدي إلى زيادة رضاهم وتحسين تجربتهم العامة في المستشفى.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض، وهذا يدل على أن قدرة المستشفى على الاستجابة السريعة والفعالة لاحتياجات ومتطلبات المرضى وتوفير الجاهزية للتعامل معها تزيد من رضا المرضى عن المستشفى وأدائه.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأمان على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض، وهذا يدل على أن اهتمام المستشفى بتوفير بيئة آمنة والاستثمار في تعزيز

وتحسين السلامة والجودة في الرعاية الصحية يساهم بدرجة كبيرة في تحقيق رضا المرضى وتحسين تجربتهم وتعاملهم مع المستشفى.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتعاطف على رضا المرضى في مستشفى الحرس الوطني بالمملكة العربية السعودية - الرياض، وهذا يدل على أن الاهتمام بالتواصل الفعال والتعاطف مع المرضى يساهم في تعزيز مستوى رضاهم عن المستشفى والرعاية الصحية التي يتلقونها.

توصيات الدراسة

- إعادة نظر إدارة المستشفى بتصميم الأقسام وتوزيعها واستخدام الإشارات الإرشادية لمساعدة الوصول إلى الخدمات المقدمة.
- اتباع إدارة المستشفى أنظمة وبرامج تخزين حديثة ومطورة للاحتفاظ بسجلات المرضى والمعلومات المتعلقة بهم، وضمان سريتها والمحافظة عليها من التلاعب والاختراق.
- زيادة اهتمام إدارة المستشفى بالرد السريع والفوري على استفسارات المرضى والاستجابة السريعة لشكاويهم.
- توجيه العاملين في المستشفى على إيلاء المرضى أعلى درجات الاهتمام والرعاية والتعامل معهم بلطف ولين مما يزيد من شعورهم بالأمان.
- زيادة مستوى التزام العاملين في المستشفى بالعادات والتقاليد المجتمعية عند تقديم خدمات الرعاية الصحية للمرضى.
- تبني إدارة المستشفى كافة الإجراءات التي تساهم في تحسين مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة، مثل تقديم الخدمات الصحية بجودة عالية، والتأكيد على التعامل الإيجابي بين العاملين والمرضى، وتطبيق النظام والنظافة في كافة أقسام المستشفى.

12. المصادر والمراجع

أولاً: المصادر والمراجع العربية

- حدمر، زينب (2018). جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية. مجلة الإحياء، 18 (21).
- سعد، محمد علي (2022). قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بمنطقة الحدود الشمالية عرعر من منظور المرضى.
- عباس، أحمد (2010). أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى دراسة تحليلية مقارنة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- عتيق ايمان (2017). أثر جودة الرعاية الصحية والمعلومات في رضا المرضى دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية احمد مدغري بعين تموشنت. رسالة ماجستير غير منشورة، المركز الجامعي لولاية عين تموشنت، الجزائر.
- عتيق، عائشة (2011). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية لولاية سعيدة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، الجزائر.
- الغزالي (2014). جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا المرضى، دراسة ميدانية على المستشفيات العامة الواقعة في مدينة بنغازي. جامعة بنغازي، ليبيا.
- ليب، حسن عيد (2021). تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء: دراسة تطبيقية على قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الفيوم. جامعة الفيوم.

موسي، شنتليه (2014). أثر جودة الخدمة على رضا المرضى، دراسة على عيادة جسمينيوم وعيادة حمزة.

رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي، الجزائر.

يحيوي، الهام وبوحديد، ليلي (2014). تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن عنها. مجلة

الباحث، (4).

ثانياً: المصادر والمراجع الإنجليزية

Aagja, J. P. & Garg, R. (2010). Measuring Perceived Service Quality for Public Hospitals (Pubhosqual) in the Indian Context. **International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing**, 4(1), 60–83.

Assa Siddiki, and al. Quality of Healthcare Services In Public And Private Hospitals Of Peshawer, Pakistan: A Coparative Study Using Servqual. **City University Research Journal**.

Hibbard, J.H. & Pawlson, L.G. (2004). Why Not Give Consumers A Framework For Understanding Quality? **Jt Comm J Qual Improv**, 30 (2004), pp. 347-351.

Institute of Medicine (IOM) (2001). **Crossing The Quality Chasm: A New Health System For The 21st Century**. National Academy Press, Washington, D.C.

Kotler, P. (2019). **Marketing Management**. 14th ed, Prentice Hall.

Kotler, P., Keller, K. L., Koshy, A., & Jha, M. (2020). **Marketing management: A South Asian perspective**. Pearson Education, New Delhi.

McKinsey (2015). **Measuring Patient Experience: Lessons from Other Industries**. Retrieved from <http://healthcare.mckinsey.com/measuring-patient-experience-lessons-other-industries>.