



برنامج الماجستير المهني " التخطيط للتنمية

المستدامة"

مقترح بحثي

السنة الثانية العام الأكاديمي ٢٠٢٥ - ٢٠٢٦

أ.د. عزة الفندري

الطالبة سمر سامي صليب منصور



جمهورية مصر العربية

معهد التخطيط القومي

الدراسات العليا

البحث

التطبيقي

دور رضا المنتفعين بالخدمات الصحية في تعزيز جودة الرعاية الصحية (دراسة استطلاعية علي مستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس)	عنوان البحث باللغة العربية
The Role of Healthcare Service Users' Satisfaction in Enhancing the Quality of Healthcare (An Exploratory Study at the Women and Child Health House Hospital in Suez Governorate)	عنوان البحث باللغة الإنجليزية
سمر سامى صليب منصور	إعداد
الأستاذة الدكتورة/ عزة الفندرى أستاذ متفرغ مركز التخطيط الاجتماعي والثقافي	إشراف

لاستكمال متطلبات

الحصول على الماجستير المهني " التخطيط للتنمية المستدامة" - القاهرة ٢٠٢٥-٢٠٢٦

جدول المحتويات

١	الملخص.....
٢	Abstract.....
٣	المبحث الأول.....
٣	الإطار العام للبحث.....
٣	١-١ المقدمة :.....
٤	٢-١ المشكلة البحثية:.....
٥	٣-١ التساؤلات البحثية:.....
٦	٤-١ اهداف البحث:.....
٧	٥-١ أهمية البحث:.....
٧	٦-١ حدود البحث:.....
٨	٧-١ المفاهيم البحثية:.....
١٠	٨-١ الدراسات السابقة:.....
١٢	٩-١ منهجية الدراسة.....
١٥	المبحث الثاني.....
١٥	الاطار النظري.....
١٥	١-٢ مدخل إلى جودة الخدمات الصحية.....
١٦	٢-٢ أبعاد جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العلاجية.....
١٦	٣-٢ مفهوم رضا المتفاعين عن الخدمات الصحية.....
١٧	٤-٢ العلاقة بين رضا المتفاعين وجودة الخدمات الصحية.....
١٨	٥-٢ العوامل المؤثرة في رضا المتفاعين عن الخدمات الصحية.....
١٩	٦-٢ الجوانب التنظيمية والإدارية وأثرها في رضا المتفاعين.....
١٩	٧-٢ الرعاية الصحية في إطار منظومة التأمين الصحي الشامل في مصر.....
٢٠	٨-٢ استخلاصات الإطار النظري وموجهات الدراسة التطبيقية.....
٢١	المبحث الثالث.....
٢١	الدراسة الاستطلاعية ومناقشة النتائج.....
٢٢	١-٣ وصف خصائص عينة الدراسة (من المتفاعين).....
٢٣	٢-٣ تحديد مستوى الرضا عن محاور جودة الخدمات الصحية.....
٢٤	٣-٣ ترتيب محاور جودة الخدمات الصحية.....
٢٥	٤-٣ تحليل الرضا العام عن الخدمة الصحية.....
٢٥	٥-٣ تحليل التحديات التي تواجه المتفاعين.....

٢٦	٦-٣- اختبار الفروق الإحصائية.....
٢٨	٧-٣- تحليل العلاقة بين محاور جودة الخدمات الصحية والرضا العام.....
٢٨	٨-٣- تحليل مقترحات المنتفعين لتحسين جودة الخدمات الصحية.....
٢٩	مناقشة نتائج الدراسة.....
٣٣	توصيات الدراسة.....
٣٥	المراجع.....

الملخص

يتناول هذا البحث تحليل مستوى رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس، في ضوء تطبيق منظومة التأمين الصحي الشامل، وذلك بهدف قياس مستوى الرضا العام وتحديد العوامل المؤثرة فيه بما يسهم في دعم جهود تحسين جودة الخدمة وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لدراسة الظواهر كما هي في الواقع، من خلال وصفها وتحليلها واستخلاص دلالاتها. وتم جمع البيانات باستخدام استبيان مُنظَّم تم تصميمه في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها، مستندًا إلى الأدبيات النظرية والنماذج التطبيقية في مجال جودة الخدمات الصحية ورضا المنتفعين.

تم تطبيق الدراسة على عينة طبقية عشوائية من المنتفعين المترددين على العيادات الخارجية بالمستشفى، بلغ حجمها ١٨٠ مفردة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد أظهرت النتائج أن مستوى رضا المنتفعين جاء في المستوى المتوسط المرتفع، مما يعكس وجود درجة رضا مقبولة، مع تباين نسبي بين أبعاد جودة الخدمة، حيث احتلت الجوانب المرتبطة بالبيئة والسلامة والتعامل الإنساني مع الطاقم الطبي مراتب متقدمة، في حين برزت بعض أوجه القصور في الجوانب التنظيمية، خاصة ما يتعلق بزمان الانتظار وتوافر الأدوية.

كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا المنتفعين، بما يؤكد أن تحسين أبعاد الجودة ينعكس بشكل مباشر على رفع مستوى الرضا. وأظهرت الدراسة كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تبعًا لبعض الخصائص الديموغرافية، مثل العمر والمستوى التعليمي، بينما لم تُسجل فروق دالة تبعًا للنوع. وفي ضوء هذه النتائج، خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التطبيقية التي تستهدف تطوير الجوانب التنظيمية والإدارية، وتحسين كفاءة تقديم الخدمة، بما يدعم متخذي القرار في الارتقاء بجودة الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: رضا المنتفعين - الخدمات الصحية - جودة الرعاية الصحية

Abstract

This study examines the level of beneficiaries' satisfaction with the healthcare services provided at Dar Sehat Women and Children Hospital in Suez Governorate within the framework of the Universal Health Insurance system. The study aims to measure the overall level of satisfaction and identify the factors influencing it in order to support efforts to improve service quality and enhance institutional performance efficiency.

The study adopted the descriptive analytical approach, as it is most appropriate for analyzing real-world phenomena by describing, interpreting, and deriving meaningful conclusions. Data were collected using a structured questionnaire developed based on the study objectives and research questions, and informed by relevant theoretical literature and empirical models in healthcare service quality and patient satisfaction.

A stratified random sample of 180 beneficiaries attending outpatient clinics was selected. Data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The findings indicated that the overall level of satisfaction was moderate to high, reflecting an acceptable level of satisfaction. However, there was noticeable variation across service quality dimensions. Aspects related to environmental conditions and safety, as well as the interpersonal interactions with medical staff, ranked highest, while organizational aspects—particularly waiting time and availability of medications—represented areas of relative weakness.

The results also revealed a statistically significant positive correlation between healthcare service quality and overall satisfaction, confirming that improvements in quality dimensions directly enhance beneficiaries' satisfaction. Additionally, statistically significant differences in satisfaction levels were found based on certain demographic variables, such as age and educational level, whereas no significant differences were observed with respect to gender.

In light of these findings, the study proposes a set of practical recommendations aimed at improving organizational and administrative aspects and enhancing service delivery efficiency, thereby supporting decision-makers in upgrading the quality of healthcare services.

المبحث الأول

الإطار العام للبحث

١-١ المقدمة :

يُعدّ الهدف الثالث من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر، وهو "الصحة الجيدة والرفاهية"، أحد أهم الأهداف الأممية الرامية إلى تحقيق التنمية المستدامة بحلول عام ٢٠٣٠. وتمثل جودة الرعاية الصحية ورضا المنتفعين عنها ركيزة أساسية لا غنى عنها لتحقيق هذا الهدف الاستراتيجي، إذ يعكس مستوى الرضا كفاءة النظم الصحية وقدرتها على تلبية احتياجات المواطنين. وفي هذا السياق، تولي الدولة المصرية اهتمامًا بالغًا بضمان جودة الخدمات الصحية، وهو ما يتجسد بوضوح في إطلاق مشروع التأمين الصحي الشامل بوصفه أحد أهم مشروعات الإصلاح الصحي في مصر.

وقد أكد الدستور المصري الصادر عام ٢٠١٤ هذا التوجه، حيث نصّت المادة (١٨) على أن "كل مواطن الحق في الصحة وفي الرعاية الصحية المتكاملة وفقًا لمعايير الجودة"، مع التزام الدولة بتخصيص نسبة كافية من الإنفاق الحكومي للصحة، بما يضمن تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة لجميع المواطنين.

وفي ظل الاهتمام المتزايد بتحسين جودة الخدمات الصحية في مصر، أصبح التركيز على رضا المنتفعين من الرعاية الصحية ضرورة أساسية لضمان استمرارية وتطور النظام الصحي. فلم يعد المواطن مجرد متلقٍ سلبي للخدمة، بل أصبح عنصرًا فاعلاً في تقييمها والحكم على جودتها، الأمر الذي يجعل تجربة المريض مؤشرًا رئيسيًا لأداء المنشآت الصحية (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢١).

ويُعد رضا المنتفعين انعكاسًا مباشرًا لمستوى جودة الخدمات المقدمة، ويتأثر بعدة عوامل تشمل بيئة المنشأة الصحية، وتوفر الأدوية، وسلوك مقدمي الخدمة، وزمن الانتظار، وفعالية التواصل مع المرضى (العزب، ٢٠١٨). وتشير الدراسات الحديثة إلى أن تحسين هذه العوامل يسهم

بصورة ملحوظة في رفع مستوى الثقة بالمؤسسات الصحية، ويحد من معدلات الشكاوى والانقطاع عن تلقي العلاج (السيد وآخرون، ٢٠٢٠).

وتأكيدًا لهذا التوجه العالمي، انطلقت جمهورية مصر العربية في تطبيق مشروعها الوطني الرائد للتأمين الصحي الشامل، الذي يهدف إلى تحقيق التغطية الصحية الشاملة وفق معايير جودة معتمدة دوليًا. وقد كان لمحافظة السويس دور رائد وفعال في هذه الجهود، حيث تم اختيارها ضمن محافظات المرحلة الأولى لتطبيق منظومة التأمين الصحي الشامل، وذلك استنادًا إلى عدد من المعايير، من أبرزها الجاهزية النسبية للبنية التحتية الصحية، وتوافر عدد مناسب من المنشآت الصحية القابلة للتطوير والاعتماد، إضافة إلى الكثافة السكانية المتوسطة التي تتيح التطبيق التدريجي للنظام ومتابعة نتائجه.

وفي هذا الإطار، تم اعتماد المستشفيات والمراكز والوحدات الصحية بمحافظة السويس من قبل الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية (General Authority for Healthcare Accreditation and Regulation – GAHAR)، باعتبارها الجهة المسؤولة عن ضمان جودة الخدمات الصحية وفق المعايير القومية المعترف بها دوليًا.

وتُعد محافظة السويس نموذجًا متقدمًا في تطبيق منظومة التأمين الصحي الشامل، إذ تضم ٣١ منشأة صحية تابعة للهيئة العامة للرعاية الصحية، تشمل وحدات ومراكز طب الأسرة، إضافة إلى المستشفيات. وقد بلغت نسبة المنشآت الحاصلة على الاعتماد وفق معايير الجودة القومية مستويات مرتفعة، حيث حصلت نحو ٧٥% من إجمالي المنشآت الصحية بالمحافظة على الاعتماد، بواقع ٢٣ منشأة معتمدة، بما يحقق تغطية سكانية تُقدَّر بنحو ٦٠٠ ألف منتفع (رئاسة مجلس الوزراء، ٢٠٢٤؛ ٢٠٢٥).

ورغم هذا التقدم الملحوظ، تشير بعض التقارير إلى وجود تحديات في محافظة السويس، من بينها الازدحام في بعض المنشآت الصحية، والنقص النسبي في بعض التخصصات الطبية، وعدم كفاية بعض التجهيزات، وهو ما قد ينعكس سلبيًا على مستوى رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية المقدمة (وزارة الصحة والسكان، ٢٠٢٢).

كما تأتي التطورات الجارية ضمن المبادرة الرئاسية “حياة كريمة” لتعزيز جودة الخدمات الصحية والاجتماعية في مختلف المحافظات، الأمر الذي يستلزم إجراء تقييمات دورية لمدى رضا المنتفعين عن هذه التحسينات، ومدى انعكاسها على جودة الرعاية الصحية المقدمة (المبادرة الرئاسية، ٢٠٢١).

وانطلاقًا مما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المنتفعين عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة في محافظة السويس، وتحليل العوامل المؤثرة فيه، وصولًا إلى اقتراح توصيات عملية تساهم في تطوير جودة الخدمة ورفع كفاءة الأداء داخل المنشآت الصحية.

١-٢ المشكلة البحثية:

على الرغم من الجهود المتواصلة التي تبذلها الدولة المصرية للارتقاء بجودة الخدمات الصحية في إطار الإصلاحات الصحية الشاملة، لا تزال بعض الشكاوى ترد من المواطنين بشأن عدد من جوانب الرعاية الصحية المقدمة، وهو ما يشير إلى وجود تفاوت في مستوى جودة الخدمة المدركة من قبل المنتفعين. ويبرز هذا التفاوت بشكل ملحوظ في محافظة السويس، حيث يُلاحظ اختلاف في مستوى رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية المقدمة داخل المنشآت الصحية بالمحافظة.

وتتمثل المشكلة البحثية في عدم توافر قياس ميداني واضح ومحدد لمستوى رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية بمحافظة السويس، ومدى انعكاس هذا الرضا على جودة الرعاية الصحية المقدمة، الأمر الذي يستدعي إجراء دراسة استطلاعية لرصد الواقع الفعلي من وجهة نظر المنتفعين أنفسهم.

وتشير الأدبيات والدراسات السابقة إلى أن رضا المنتفعين يتأثر بعدة عوامل، من أبرزها سرعة الاستجابة لتلقي الخدمة، وتوافر الأدوية، وأساليب تعامل الطاقم الطبي، وملاءمة البيئة الصحية داخل المنشآت، فضلًا عن كفاءة الإجراءات التنظيمية. ويؤدي

وجود فجوة بين توقعات المنتفعين وما يحصلون عليه فعليًا من خدمات إلى انخفاض مستوى الرضا العام، وهو ما قد يدفع بعض المواطنين إلى العزوف عن استخدام الخدمات الصحية الحكومية والتوجه إلى القطاع الخاص، رغم ارتفاع تكلفته.

وانطلاقًا من ذلك، تتحدد مشكلة البحث في الحاجة إلى دراسة وتحليل مستوى رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية بمحافظة السويس، والتعرف على العوامل المؤثرة فيه، سواء كانت مرتبطة بجودة الخدمة المقدمة أو بالخصائص الاجتماعية والديموغرافية للمنتفعين. كما تتمثل المشكلة أيضًا في ضرورة تحديد جوانب القصور ونقاط القوة داخل منظومة الرعاية الصحية بالمحافظة، بما يسهم في تقديم مقترحات عملية قابلة للتطبيق تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المنتفعين.

١-٣ التساؤلات البحثية:

التساؤل الرئيسي:

ما مستوى رضا المنتفعين بالخدمات الصحية بمحافظة السويس بالتركيز على مستشفى دار صحة المرأة والطفل؟ ويحقق هذا التساؤل هدف: التعرف على مستوى رضا المنتفعين عن خدمات الرعاية الصحية وتحليل العوامل المؤثرة عليه.

التساؤلات الفرعية:

١. ما الوضع القائم للخدمات الصحية بمحافظة السويس في ضوء البيانات والتقارير الرسمية الصادرة عن الجهات المختصة؟ وأنه يحقق هذا التساؤل هدف: التعرف على الوضع القائم للخدمات الصحية بمحافظة السويس في ضوء البيانات والتقارير الرسمية.

٢. ما طبيعة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس، من حيث الإمكانيات والتنظيم والإجراءات؟ أما هذا التساؤل فهو يحقق هدف: توصيف الوضع القائم للخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى محل الدراسة.

٣. ما مستوى رضا المنتفعين عن مختلف جوانب الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى دار صحة المرأة والطفل، مثل:

- تعامل الطاقم الطبي،
- توفر الأدوية،
- مستوى النظافة،
- زمن الانتظار،
- جودة الفحص والعلاج؟

وهنا يتحقق هدف: قياس مستوى رضا المنتفعين عن مختلف جوانب الخدمات الصحية باستخدام أداة الدراسة.

٤. ما أبرز التحديات التي تواجه المنتفعين أثناء تلقيهم للخدمات الصحية بمستشفى دار صحة المرأة والطفل؟ وهنا يتحقق هدف: تحديد أبرز نقاط القصور في منظومة الرعاية الصحية من وجهة نظر المنتفعين.

٥. ما الفروق في مستوى رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية تبعاً لخصائصهم الديموغرافية (مثل العمر، والنوع، والمستوى التعليمي)؟ ويحقق هذا التساؤل هدف: تحليل الفروق في مستوى رضا المنتفعين وفقاً للخصائص الديموغرافية.

٦. ما أبرز المقترحات التي يمكن تقديمها لتحسين جودة الرعاية الصحية وزيادة مستوى رضا المنتفعين، بما يدعم متخذي القرار في تطوير الأداء داخل المستشفى؟ وهذا يحقق هدف: تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا المنتفعين.

٤-١ أهداف البحث:

الهدف الرئيسي:

التعرف على مستوى رضا المنتفعين عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة بمحافظة السويس، وتحليل العوامل المؤثرة عليه بما يساهم في تحسين جودة الخدمة وتعزيز كفاءة النظام الصحي، وذلك من خلال دراسة استطلاعية مطبقة على مستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس.

الأهداف الفرعية:

١. التعرف على الوضع القائم للخدمات الصحية بمحافظة السويس في ضوء البيانات والتقارير الرسمية الصادرة عن الجهات المختصة، مثل الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، وتقارير محافظة السويس، ومديرية الشؤون الصحية.

٢. توصيف الوضع القائم للخدمات الصحية المقدمة بمستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس، وذلك بالاعتماد على البيانات والمعلومات المتاحة من إدارة المستشفى.

٣. قياس مستوى رضا المنتفعين عن مختلف جوانب الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى دار صحة المرأة والطفل، وتشمل: تعامل الطاقم الطبي، وتوفر الأدوية، ومستوى النظافة، وزمن الانتظار، وجودة الفحص والعلاج، وذلك باستخدام أداة الدراسة (الاستبيان).

٤. تحليل الفروق في مستوى رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية وفقاً للخصائص الديموغرافية للمنتفعين (مثل العمر، والنوع، والمستوى التعليمي)، بما يساهم في تفسير التباين في مستويات الرضا وتحديد الفئات الأكثر احتياجاً لتحسين الخدمة.

٥. تحديد أبرز نقاط القوة ونقاط القصور في منظومة الرعاية الصحية بمستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس من وجهة نظر المنتفعين.

٦. دراسة مدى تأثير الجوانب التنظيمية والإدارية داخل مستشفى دار صحة المرأة والطفل على مستوى رضا المنتفعين، مثل وضوح اللوحات الإرشادية، وزمن الانتظار، وسهولة الإجراءات الإدارية، وشفافية الإجراءات، وسهولة الحصول على المعلومات الطبية، وذلك من خلال بنود مخصصة ضمن الاستبيان.

٧. تقديم توصيات عملية تستند إلى نتائج الدراسة، بما يدعم متخذي القرار في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا المنتفعين بمحافظة السويس.

٥-١ أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث من الدور الحيوي الذي يلعبه رضا المنتفعين في تحسين جودة الخدمات الصحية وتطوير الأداء داخل المؤسسات العلاجية. وفي ظل سعي الدولة المصرية إلى النهوض بالقطاع الصحي ضمن رؤية مصر ٢٠٣٠، يصبح قياس رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية المقدمة ضرورة أساسية لضمان فعالية السياسات الصحية وتحقيق رضا المجتمع.

وتكمن أهمية هذا البحث فيما يلي:

أ-الأهمية العلمية:

يسهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بقياس رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية، من خلال تطبيق دراسة ميدانية في السياق المصري، ويُعد إضافة علمية في مجال تقييم جودة الرعاية الصحية من منظور المستفيدين.

ب-الأهمية التطبيقية:

يوفر البحث نتائج واقعية قابلة للتطبيق يمكن الاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل مستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس، كما يمكن أن تُسهم هذه النتائج في دعم جهود الجهات المعنية، مثل وزارة الصحة ومديريات الشؤون الصحية، في تطوير الأداء.

ج- الأهمية المجتمعية:

يساعد البحث على تحسين تجربة المواطنين داخل المنشآت الصحية، بما يعزز ثقة المنتفعين في الخدمات الصحية الحكومية، ويحد من التوجه إلى القطاع الخاص أو تكرار الشكاوى المرتبطة بجودة الخدمة.

د- دعم مبادرات التطوير:

يتوافق البحث مع المبادرات الوطنية لتطوير القطاع الصحي، وعلى رأسها مبادرة "حياة كريمة"، من خلال التركيز على تقييم جودة الخدمات الصحية ورضا المنتفعين عنها، بما يدعم تحقيق العدالة الصحية والاستدامة.

٦-١ حدود البحث:

الحدود الزمنية:

تتخصص الدراسة في الفترة الزمنية التي يتم خلالها تطبيق أداة البحث (الاستبيان) وجمع البيانات الميدانية من المنتفعين، وذلك خلال عام ٢٠٢٦

الحدود المكانية:

تُطبق الدراسة ميدانياً في مستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس، وذلك لكونه أحد المستشفيات التابعة لمنظومة التأمين الصحي الشامل بالمحافظة، ولما يمثله من أهمية في تقديم خدمات صحية متخصصة لفئتي النساء والأطفال، فضلاً عن كونه نموذجاً مناسباً لدراسة رضا المنتفعين في إطار تطبيق المنظومة الجديدة. كما أن المستشفى حاصلة على الاعتماد المبني من الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية (GAHAR)، بالإضافة إلى كونها مسجلة ومعتمدة وفقاً لمعايير الاعتماد القومية، وهو ما يعكس التزامها بتطبيق معايير الجودة وسلامة المرضى، ويُعزز من ملاءمتها كبيئة تطبيقية للدراسة.

الحدود البشرية:

تشمل الدراسة المنتفعين بالعيادات الخارجية بالمستشفى (المرضى) الذين تلقوا خدمات صحيه خلال فترة البحث تركز الدراسة على قياس وتحليل رضا المنتفعين عن الرعاية الصحية، و تشمل تقييم أداء الاطعم الطبية الأطباء .

الحدود الموضوعية:

ينتمي هذا البحث إلى مجال الشؤون الإدارية وإدارة الخدمات الصحية، حيث يركز على دراسة رضا المنتفعين باعتباره أحد مؤشرات جودة الأداء الإداري والتنظيمي للخدمات الصحية المقدمة بالعيادات الخارجية، دون التطرق إلى الجوانب الطبية أو العلاجية البحتة.

٧-١ المفاهيم البحثية:

١- رضا المنتفعين (Patient Satisfaction)

يُعرف رضا المنتفعين بأنه الحالة الشعورية التي يعبر من خلالها المنتفع عن درجة قبوله أو رفضه للخدمة الصحية المقدمة له، وذلك في ضوء المقارنة بين توقعاته المسبقة وتجربته الفعلية داخل المنشأة الصحية. ويشمل رضا المنتفعين عدة جوانب، مثل سرعة تقديم الخدمة، وطبيعة التعامل الإنساني، ومستوى النظافة، وتوافر الأدوية، وكفاءة الإجراءات الطبية (Al-Abri & Al-Balushi, 2014; الناقه، ٢٠٢٠). كما يُعد رضا المنتفعين أحد المؤشرات الأساسية لتقييم جودة الرعاية الصحية وتحسين الأداء المؤسسي. (Ferreira et al., 2023)

٢- الرعاية الصحية (Health Care)

تشير الرعاية الصحية إلى مجموعة متكاملة من الخدمات الوقائية والعلاجية والتأهيلية التي تقدمها المؤسسات الصحية بهدف الحفاظ على صحة الأفراد وتحسين جودة حياتهم. وتشمل هذه الخدمات تقديم الرعاية الطبية بواسطة الأطباء، وخدمات

التمريض، والفحوصات المعملية، والإجراءات الجراحية، والمتابعة الصحية، والتنظيف الصحي (وزارة الصحة المصرية، ٢٠٢١). كما يُنظر إلى الرعاية الصحية بوصفها نظامًا متكاملًا يهدف إلى تحقيق أفضل النتائج الصحية للمنتفعين (Donabedian, 1988).

٣- جودة الخدمة الصحية (Health Service Quality)

تُعرف جودة الخدمة الصحية بأنها مدى قدرة الخدمات المقدمة على تلبية احتياجات المنتفعين وتوقعاتهم، بل والتفوق عليها في بعض الأحيان، من خلال تقديم خدمة فعالة وآمنة ومتكاملة (الشرقاوي، ٢٠١٨). وتُقاس جودة الخدمة الصحية غالبًا باستخدام نموذج SERVQUAL الذي يتضمن خمسة أبعاد رئيسية، هي:

- الاعتمادية
 - الاستجابة
 - الضمان
 - التعاطف
 - الجوانب الملموسة (مثل البيئة والتجهيزات)
- (Parasuraman et al., 1988).

كما أكد (Donabedian (1988 أن جودة الرعاية الصحية يمكن تقييمها من خلال ثلاثة مكونات رئيسية هي: الهيكل، والعمليات، والنتائج، ويُعد رضا المنتفعين أحد أهم مخرجاتها .

٤- المنتفعون (Beneficiaries)

يُقصد بالمنتفعين الأفراد الذين يحصلون على خدمات الرعاية الصحية داخل المؤسسات الطبية، سواء كانوا مرضى يعانون من أمراض مزمنة، أو حالات متابعة دورية، أو مستفيدين من الخدمات الوقائية. ويُعد المنتفع محور العملية الصحية، حيث يتم تقييم جودة الخدمة من خلال مدى رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة له (سالم، ٢٠١٩؛ Alibrandi et al., 2023).

٥- المنشأة الصحية (Health Facility)

تُعرف المنشأة الصحية بأنها الكيان التنظيمي الذي يتم من خلاله تقديم الخدمات الطبية والصحية للمنتفعين، وتشمل المستشفيات، والمراكز الصحية، والوحدات الصحية، والعيادات. وتختلف جودة الخدمات الصحية المقدمة داخل هذه المنشآت تبعًا لعدة عوامل، من أبرزها مستوى الإمكانيات المتاحة، وكفاءة الكادر البشري، ونظم الإدارة والتنظيم (وزارة الصحة المصرية، ٢٠٢١؛ الشرقاوي، ٢٠١٨).

٨-١ الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات الحديثة موضوع رضا المنتفعين وجودة الخدمات الصحية، وأكدت على أن رضا المرضى يُعد مؤشراً أساسياً لتقييم كفاءة الأداء وجودة الرعاية الصحية. وفيما يلي عرض لأهم الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث، مرتبة زمنياً من الأحدث إلى الأقدم:

دراسة (Bradács et al. (2025)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة في أحد المستشفيات الحكومية في رومانيا. واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على عينة من المرضى باستخدام استبيان لقياس أبعاد جودة الخدمة. وأظهرت النتائج أن مستوى رضا المرضى يرتبط بشكل كبير بعوامل جودة التواصل مع مقدمي الخدمة، وزمن الانتظار، وتوفر الموارد، وكفاءة الطاقم الطبي. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين الجوانب التنظيمية والإدارية داخل المستشفيات لتعزيز رضا المرضى. ارتباطها بالدراسة الحالية: تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي وقياس رضا المرضى كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية، وتختلف عنها في السياق الجغرافي والنظام الصحي محل التطبيق.

دراسة (Tollera (2025)

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية في المراكز الصحية الحكومية في أديس أبابا، وتحليل العوامل المؤثرة فيه. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المقطعي، وطبقت على عينة من متلقي الخدمات الصحية باستخدام استبيان منظم. وأظهرت النتائج أن زمن الانتظار، وسهولة الإجراءات الإدارية، وتوافر الأدوية من أبرز محددات رضا المرضى. وأوصت الدراسة بتحسين كفاءة إدارة الخدمة الصحية وتقليل فترات الانتظار.

ارتباطها بالدراسة الحالية: تتقاطع هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التركيز على الجوانب التنظيمية وزمن الانتظار كعوامل مؤثرة في الرضا، بينما تختلف في كونها مطبقة على مراكز صحية أولية وليس على مستشفى متخصص.

دراسة (Alodhialah (2024)

سعت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية المؤثرة في رضا المرضى وولائهم في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية. واعتمدت على المنهج الكمي باستخدام استبيان متعدد الأبعاد. وأظهرت النتائج أن جودة الخدمة المدركة، وحسن التعامل، ووضوح الإجراءات الإدارية من أهم محددات رضا المرضى. وأوصت الدراسة بدمج مؤشرات رضا المرضى ضمن خطط تحسين الأداء المؤسسي.

ارتباطها بالدراسة الحالية: تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تحليل محددات الرضا وربطها بالجوانب الإدارية والتنظيمية، وتختلف عنها في تركيزها على مفهوم الولاء إلى جانب الرضا.

دراسة (AlShareef et al. (2024

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة عبر الاستشارات الافتراضية في المملكة العربية السعودية. واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على عينة من مستخدمي خدمات التطبيب عن بُعد. وأظهرت النتائج أن سهولة الوصول للخدمة وجودة التواصل ووضوح المعلومات الطبية عوامل رئيسية لتحقيق الرضا. وأوصت الدراسة بتعزيز تجربة المستخدم في الخدمات الرقمية الصحية.

ارتباطها بالدراسة الحالية: تختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية من حيث نوع الخدمة الصحية محل الدراسة (التطبيب عن بُعد)، إلا أنها تتفق معها في التأكيد على أهمية التواصل ووضوح المعلومات في تحقيق رضا المنتفعين.

دراسة (Ferreira et al. (2023

هدفت هذه الدراسة إلى إجراء مراجعة منهجية للأدبيات المتعلقة بقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية وأساليب تقييمه. واعتمدت على تحليل شامل للدراسات المنشورة في قواعد بيانات علمية عالمية. وأظهرت النتائج أن رضا المرضى مفهوم متعدد الأبعاد، يتأثر بالجوانب التنظيمية، والبيئة المادية، وجودة التفاعل مع مقدمي الخدمة. وأوصت الدراسة بضرورة تكيف أدوات قياس الرضا بما يتناسب مع السياق المحلي لكل نظام صحي.

ارتباطها بالدراسة الحالية: تدعم هذه الدراسة الأساس النظري للدراسة الحالية من خلال تأكيدها تعدد أبعاد رضا المنتفعين، وتُعد مرجعاً منهجياً لتصميم أداة القياس المستخدمة.

دراسة (Alibrandi et al. (2023

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى في المستشفيات العامة. واعتمدت على المنهج التحليلي باستخدام بيانات كمية من استبيانات المرضى. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمة المدركة ومستوى رضا المرضى، خاصة فيما يتعلق بتنظيم العمل وكفاءة الإجراءات داخل المستشفى. وأوصت الدراسة بتبني سياسات تحسين الجودة القائمة على آراء المرضى.

ارتباطها بالدراسة الحالية: تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الربط المباشر بين جودة الخدمات الصحية ورضا المنتفعين داخل المستشفيات العامة.

دراسة (Hosseinzadeh & Rahmani (2023

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في أحد المستشفيات العامة باستخدام نموذج SERVQUAL واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على عينة من المرضى باستخدام استبيان منظم. وأظهرت النتائج وجود فجوات بين توقعات المرضى ومستوى الخدمة المقدمة، خاصة في بعدي الاستجابة والتعاطف. وأوصت الدراسة بتحسين الجوانب الإدارية والتنظيمية للخدمات الصحية.

ارتباطها بالدراسة الحالية: تتقاطع هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في استخدام نموذج قياس متعدد الأبعاد لرضا المرضى، وتدعم توجه الدراسة الحالية في تحليل فجوة الرضا بين التوقعات والخدمة الفعلية.

استخلاص الفجوة البحثية

على الرغم من اتفاق الدراسات السابقة على أهمية رضا المنتفعين كمؤشر لجودة الخدمات الصحية، إلا أنها كشفت عن نقص واضح في الدراسات الحديثة التي تتناول رضا المنتفعين في السياق المصري، وبالأخص في ظل تطبيق منظومة التأمين الصحي الشامل. كما لم تركز معظم الدراسات على دراسة رضا المنتفعين في مستشفى متخصص داخل محافظة السويس، أو على تحليل الجوانب التنظيمية والإدارية بوصفها عوامل مؤثرة في الرضا. ومن هنا تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال تقديم دراسة ميدانية حديثة لقياس رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس.

٩-١ منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة البحث الذي استهدف قياس مستوى رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس، وتحليل العوامل المؤثرة عليه في ضوء محاور جودة الخدمة، وصولاً إلى تقديم مقترحات عملية لتحسين الأداء.

وقد تمثل مجتمع الدراسة في المنتفعين المترددين على العيادات الخارجية بمستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس خلال فترة تطبيق الدراسة الميدانية والتي امتدت خلال شهر أبريل ومايو من سنة ٢٠٢٦. وتم اختيار عينة طبقية عشوائية من هذا المجتمع، بما يضمن تمثيل الفئات المختلفة من المنتفعين. وقد تم تحديد حجم العينة باستخدام برنامج Epi Info، في ضوء حجم المجتمع البالغ 2635 منتفعاً موزعين على 17 عيادة خارجية، وبمستوى ثقة 95%، ونسبة تقديرية 50%، وهامش خطأ 7%، حيث بلغ حجم العينة 180 مفردة.

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على استبيان مُنظَّم بوصفه الأداة الرئيسة لجمع البيانات الميدانية، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة الوصفية التي تهدف إلى قياس مستوى رضا المنتفعين وتحليل أبعاد جودة الخدمة الصحية من وجهة نظرهم. وقد تم إعداد الاستبيان في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها، وبالاستفادة من الأدبيات السابقة في مجال جودة الخدمات الصحية ورضا المنتفعين.

وقد تكون الاستبيان من خمسة أقسام رئيسية على النحو التالي:

أولاً: البيانات الديموغرافية

تضمن هذا القسم مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد العينة، وشملت:

- العمر
- النوع
- المستوى التعليمي
- عدد مرات التردد على المستشفى

وذلك لاستخدامها لاحقاً في تحليل الفروق في مستوى الرضا.

ثانياً: محاور جودة الخدمات الصحية

تضمن هذا القسم مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد جودة الخدمة الصحية، وقد تم تقسيمها إلى خمسة محاور رئيسية:

١. محور الإجراءات والتنظيم

- وضوح إجراءات الحجز
- مناسبة زمن الانتظار
- وضوح اللوحات الإرشادية داخل المستشفى

٢. محور التعامل مع الطاقم الطبي

- حسن معاملة الأطباء للمنتفعين
- وضوح شرح الحالة الطبية

○ إشراك المنتفع في اتخاذ القرار العلاجي

٣. محور التمريض والصيدلة

○ كفاءة طاقم التمريض

○ وضوح شرح الأدوية وتعليمات استخدامها

٤. محور الإمكانيات والخدمات الطبية

○ توفر الأدوية

○ كفاءة خدمات المعمل

○ كفاءة خدمات الأشعة

٥. محور البيئة والسلامة

○ مستوى النظافة داخل المستشفى

○ تطبيق إجراءات مكافحة العدوى

○ الحفاظ على خصوصية المنتفع

ثالثاً: الرضا العام عن الخدمة الصحية

تضمن هذا القسم عبارتين لقياس الانطباع العام للمنتفعين عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة ومدى رضاهم الكلي عنها، وهما: أنا راضٍ عن الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى بشكل عام، وأوصي الآخرين بتلقي الخدمة في هذا المستشفى.

رابعاً: التحديات التي تواجه المنتفعين

اشتمل هذا القسم على سؤال يهدف إلى تحديد أبرز المشكلات التي يواجهها المنتفعون أثناء تلقي الخدمة، مثل:

• طول فترة الانتظار

• عدم توفر الأدوية

• الزحام

• صعوبة الإجراءات

خامسًا: مقترحات تحسين الخدمة

تضمن هذا القسم سؤالاً مفتوحاً لإتاحة الفرصة للمنتفعين لعرض مقترحاتهم لتطوير الخدمات الصحية وتحسين مستوى الرضا.

المبحث الثاني

الاطار النظري

٢-١ مدخل إلى جودة الخدمات الصحية

تُعد جودة الخدمات الصحية من المفاهيم الأساسية التي حظيت باهتمام متزايد في الأدبيات الصحية والإدارية المعاصرة، نظرًا لارتباطها المباشر بكفاءة النظام الصحي وقدرته على تحقيق نتائج علاجية فعالة، إلى جانب قدرتها على تلبية احتياجات المنتفعين وتوقعاتهم. ولم يعد مفهوم الجودة مقتصرًا على الجوانب الفنية المرتبطة بصحة التشخيص أو دقة العلاج، بل أصبح يشمل أيضًا كيفية تقديم الخدمة، ومدى انتظامها، وسهولة الحصول عليها، ووضوح إجراءاتها، ومستوى التواصل بين مقدمي الخدمة والمنتفعين. ومن ثم، فإن جودة الخدمات الصحية تمثل بناءً مركبًا يجمع بين الأبعاد الفنية والتنظيمية والإنسانية، وهو ما يجعل تقييمها أكثر تعقيدًا من مجرد الحكم على المخرجات العلاجية فقط (Donabedian, 1988)؛ (الشرقاوي، ٢٠١٨).

وقد تطور مفهوم جودة الخدمات الصحية مع تطور النظم الصحية وتزايد الضغوط المرتبطة بتحسين الأداء ورفع كفاءة استخدام الموارد وتعزيز ثقة المواطنين في المؤسسات الصحية. وفي هذا السياق، برزت اتجاهات حديثة تنظر إلى الجودة باعتبارها عملية مستمرة تستهدف التحسين والتطوير، وليست حالة ثابتة يمكن الوصول إليها بشكل نهائي. كما أصبح التركيز على تجربة المنتفع عنصرًا محوريًا في تقييم جودة الخدمة، حيث لم يعد المريض متلقيًا سلبيًا للخدمة، بل طرفًا فاعلاً في الحكم عليها وتقييمها. وقد أكدت الأدبيات الحديثة أن تحسين جودة الخدمات الصحية يتطلب تبني مداخل شاملة تجمع بين الالتزام بالمعايير المهنية، وتحسين بيئة تقديم الخدمة، وتعزيز كفاءة الأداء التنظيمي، بما ينعكس في النهاية على مستوى رضا المنتفعين عن الخدمة

(المقدمة) وزارة الصحة المصرية، ٢٠٢١؛ (Ferreira et al., 2023)

٢-٢ أبعاد جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العلاجية

لا يمكن النظر إلى جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العلاجية باعتبارها مفهومًا عامًا أو بُعدًا واحدًا يمكن الحكم عليه بصورة مباشرة، وإنما هي بناء متعدد الأبعاد يتشكل من مجموعة عناصر متداخلة تحكم تجربة المنتفع داخل المؤسسة الصحية. فالحكم على جودة الخدمة لا يرتبط فقط بصحة التشخيص أو فاعلية العلاج، بل يتأثر أيضًا بدرجة انتظام الخدمة، وسرعة الحصول عليها، وطريقة تقديمها، ومستوى الثقة في القائمين عليها، وطبيعة البيئة التي تقدم فيها. ومن هذا المنطلق، برزت في الأدبيات الإدارية والصحية مجموعة من النماذج التي سعت إلى تفسير جودة الخدمة من خلال أبعاد أكثر تحديدًا، ويعد نموذج SERVQUAL من أكثرها شيوعًا في هذا المجال، إذ يربط جودة الخدمة بعدة أبعاد رئيسية تشمل الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والضمان، والتعاطف، والجوانب المادية الملموسة المرتبطة ببيئة تقديم الخدمة وتجهيزاتها ومظهرها العام (Parasuraman et al., 1988).

وتكتسب هذه الأبعاد خصوصية واضحة في القطاع الصحي، لأن المنتفع لا يكون حكمه على الخدمة من خلال النتيجة الطبية فقط، بل من خلال مجمل ما يمر به أثناء تلقي الرعاية. فدقة تنظيم الإجراءات، ووضوح المعلومات، وحسن معاملة الأطباء والتمريض، واحترام الخصوصية، ونظافة المكان، وتوافر التجهيزات، وسهولة الوصول إلى الخدمة، كلها عناصر تدخل في تكوين إدراكه لجودة الرعاية الصحية. ولهذا، فإن البعد المتعلق بالجوانب المادية الملموسة لا يُقصد به مجرد الشكل الخارجي للمؤسسة، بل يشمل مستوى النظافة، وحالة التجهيزات، وملاءمة أماكن الانتظار، ومدى توفير بيئة صحية آمنة ومنظمة. كما أن بقية الأبعاد لا تقل أهمية، لأن أي قصور في أحدها قد ينعكس على التقييم العام للخدمة حتى مع توافر الكفاءة الطبية. ومن ثم، فإن تحليل أبعاد جودة الخدمات الصحية يمثل مدخلًا أساسيًا لفهم تجربة المنتفع داخل المستشفى، ويمهد بصورة مباشرة لدراسة مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة في البحث الحالي (Al-Abri & Al-Balushi, 2014; Alibrandi et al., 2023; سالم، ٢٠١٩).

٣-٢ مفهوم رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية

يُعد رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية من المفاهيم الأساسية التي اكتسبت أهمية متزايدة في تقييم أداء المؤسسات الصحية، نظرًا لارتباطه المباشر بتجربة المريض أثناء تلقي الخدمة، وبمدى توافق ما يحصل عليه من رعاية مع توقعاته المسبقة. ولا يُنظر

إلى الرضا باعتباره شعورًا لحظيًا أو حكمًا عابرًا، بل بوصفه متغيرًا إدراكيًا مركبًا يتشكل من خلال مقارنة المنتفع بين ما يتوقعه من الخدمة الصحية وما يدركه فعليًا أثناء تلقيها. ومن ثم، فإن الرضا لا يعكس فقط مستوى الخدمة المقدمة، بل يعكس أيضًا طبيعة توقعات المنتفع، وخبراته السابقة، ومدى وعيه بحقوقه الصحية، وهو ما يجعل قياسه عملية تتطلب فهمًا للسياق الذي تُقدّم فيه الخدمة، وليس الاكتفاء بالمؤشرات الكمية المباشرة (الناقة، ٢٠٢٠؛ Sitzia & Wood, 1997).

وقد أصبح رضا المنتفعين في الأدبيات الحديثة أحد المؤشرات المهمة التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقييم جودة خدماتها، نظرًا لكونه يعكس البعد الإنساني والتنظيمي في تقديم الرعاية، إلى جانب البعد الفني. كما يُستخدم الرضا كأداة لتحديد جوانب القوة والقصور في الخدمة الصحية، حيث يمكن من خلاله التعرف على مدى كفاءة الإجراءات، ووضوح المعلومات، وجودة التواصل بين مقدمي الخدمة والمنتفعين. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن ارتفاع مستوى رضا المنتفعين يرتبط بتحسين الالتزام بالعلاج، وزيادة الثقة في المؤسسة الصحية، واستمرارية التعامل معها، في حين أن انخفاضه قد يؤدي إلى عزوف المنتفعين عن الخدمة أو اللجوء إلى بدائل أخرى. ومن ثم، فإن دراسة رضا المنتفعين لا تمثل هدفًا في حد ذاتها، بل تمثل مدخلًا لتحسين جودة الرعاية الصحية وتطوير الأداء المؤسسي (Al-Abri & Al-Balushi, 2014؛ Batbaatar et al., 2017؛ سالم، ٢٠١٩).

٢-٤ العلاقة بين رضا المنتفعين وجودة الخدمات الصحية

تُعد العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المنتفعين من العلاقات المحورية في الدراسات الصحية والإدارية، حيث يرتبط كل منهما بالآخر في إطار تفاعلي يعكس طبيعة الخدمة المقدمة وكيفية إدراكها من قبل المنتفعين. فبينما تمثل جودة الخدمة الجانب الموضوعي المرتبط بمستوى الأداء والمعايير المهنية والتنظيمية، يعكس رضا المنتفعين الجانب الإدراكي الذي يتشكل من خلال تقييمهم لهذه الجودة في ضوء توقعاتهم وتجاربهم الفعلية. ومن ثم، فإن جودة الخدمة تُعد مدخلًا رئيسيًا لتحقيق الرضا، في حين يمثل الرضا مؤشرًا على مدى نجاح المؤسسة في تقديم خدمة تتوافق مع احتياجات المنتفعين وتوقعاتهم (Parasuraman et al., 1988؛ Alibrandi et al., 2023).

وقد أكدت الأدبيات الحديثة أن العلاقة بين الجودة والرضا ليست علاقة خطية بسيطة، بل علاقة مركبة تتأثر بعدة عوامل وسيطة، مثل الخصائص الديموغرافية للمنتفعين، وطبيعة الخدمة المقدمة، والظروف التنظيمية داخل المؤسسة الصحية. فقد تحقق المؤسسة مستوى مقبولاً من الجودة الفنية، ولكن يظل مستوى الرضا منخفضاً نتيجة قصور في الجوانب التنظيمية أو ضعف التواصل أو طول فترات الانتظار. وفي المقابل، قد تسهم بعض الجوانب الإنسانية مثل حسن المعاملة والاهتمام بالمريض في رفع مستوى الرضا حتى في ظل وجود بعض القصور في الإمكانيات. ومن هنا، فإن فهم العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المنتفعين يتطلب تحليلاً متكاملاً للأبعاد المختلفة للخدمة، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيقه من خلال الربط بين تقييم جودة الخدمة ومستوى رضا المنتفعين داخل المستشفى محل الدراسة (Al-Abri & Al-Balushi, 2014؛ Alodhialah, 2024؛ السيد وآخرون، ٢٠٢٠)

٢-٥ العوامل المؤثرة في رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية

يتأثر رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية بمجموعة من العوامل المتداخلة التي لا ترتبط فقط بالجوانب الطبية، بل تمتد لتشمل الجوانب التنظيمية والإنسانية والمادية المرتبطة بتقديم الخدمة. ومن أبرز هذه العوامل سهولة الإجراءات، وزمن الانتظار، وتوافر الأدوية، وكفاءة الطاقم الطبي والتمريضي، وجودة التواصل مع المنتفعين، بالإضافة إلى مستوى النظافة وملاءمة بيئة تقديم الخدمة. وتُعد هذه العوامل مجتمعة عناصر أساسية في تشكيل تجربة المنتفع داخل المؤسسة الصحية، حيث يسهم كل منها بدرجة متفاوتة في تكوين انطباعه العام عن مستوى الخدمة، ومن ثم في تحديد مستوى رضاه عنها. وقد أشارت الدراسات إلى أن المنتفع لا يفصل بين هذه الجوانب عند تقييمه للخدمة، بل ينظر إليها كوحدة متكاملة تعكس جودة الرعاية الصحية المقدمة (Batbaatar et al., 2017؛ Andaleeb, 2001).

كما أن تأثير هذه العوامل لا يكون ثابتاً أو موحداً بين جميع المنتفعين، بل يختلف باختلاف خصائصهم الديموغرافية ومستوى وعيهم وتوقعاتهم من الخدمة الصحية. فبعض المنتفعين قد يركز على سرعة الحصول على الخدمة، بينما يولي آخرون أهمية أكبر لجودة التعامل أو وضوح المعلومات الطبية. كما تلعب الخبرات السابقة دوراً مهماً في تشكيل مستوى الرضا، حيث يميل المنتفع الذي مر بتجارب إيجابية سابقة إلى تقييم الخدمة بشكل أكثر إيجابية، والعكس صحيح. ومن هنا، فإن تحليل العوامل

المؤثرة في رضا المنتفعين لا يهدف فقط إلى تحديد عناصر القصور، بل يساعد أيضًا في فهم اختلاف أنماط التقييم بين الفئات المختلفة، وهو ما يدعم المؤسسات الصحية في توجيه جهود التحسين بشكل أكثر دقة وفعالية (Otani et al., 2012)؛ السيد وآخرون، ٢٠٢٠)

٦-٢ الجوانب التنظيمية والإدارية وأثرها في رضا المنتفعين

تمثل الجوانب التنظيمية والإدارية داخل المؤسسات الصحية أحد المحددات الرئيسية لتجربة المنتفع، حيث تؤثر بصورة مباشرة في كيفية حصوله على الخدمة، ومدى سهولة الإجراءات المرتبطة بها، ووضوح مسارها داخل المنشأة الصحية. وتشمل هذه الجوانب تنظيم الحجز والتسجيل، وتوجيه المنتفعين داخل المستشفى، ووضوح اللوحات الإرشادية، وسلاسة الإجراءات، وشفافية المعاملات، وسهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمة. ولا تقتصر أهمية هذه العناصر على الجانب الشكلي أو التنظيمي فقط، بل تمتد لتؤثر في إدراك المنتفع لمستوى كفاءة المؤسسة وقدرتها على تقديم خدمة منظمة ومتسقة، وهو ما ينعكس في النهاية على مستوى رضاه العام عن الخدمة الصحية (وزارة الصحة المصرية، ٢٠٢١؛ Al-Abri & Al-Balushi, 2014). وفي ظل التوسع في نظم الرعاية الصحية، خاصة داخل منظومات التأمين الصحي، تزداد أهمية الكفاءة التنظيمية في إدارة تدفق المنتفعين وتقديم الخدمة بصورة تقلل من التعقيد والازدحام وتحد من إهدار الوقت والجهد. فحتى في الحالات التي تتوافر فيها الكفاءة الطبية، قد يؤدي ضعف التنظيم أو تعقيد الإجراءات إلى انخفاض مستوى رضا المنتفعين، نتيجة ما يواجهونه من صعوبات في الوصول إلى الخدمة أو تأخر في الحصول عليها. ومن ثم، فإن تحسين الجوانب التنظيمية والإدارية يُعد أحد المداخل الفعالة لرفع جودة الخدمات الصحية، حيث يساهم في تعزيز تجربة المنتفع، وتقليل الشكاوى، وزيادة الثقة في المؤسسة الصحية، وهو ما يجعل هذا البعد عنصرًا أساسيًا في تحليل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المنتفعين في الدراسة الحالية (Alibrandi et al., 2023؛ الهيئة العامة للرعاية الصحية، ٢٠٢٢)

٧-٢ الرعاية الصحية في إطار منظومة التأمين الصحي الشامل في مصر

شهدت منظومة الرعاية الصحية في مصر خلال السنوات الأخيرة تحولًا نوعيًا مع تطبيق نظام التأمين الصحي الشامل، الذي يستهدف تحقيق تغطية صحية متكاملة لجميع المواطنين، وفق معايير تضمن جودة الخدمة وكفاءتها واستمراريتها. ولا يقتصر

هذا النظام على توسيع نطاق الخدمات الصحية أو زيادة عدد المنتفعين، بل يتضمن إعادة تنظيم شاملة لآليات تقديم الخدمة، من خلال فصل جهات التمويل عن تقديم الخدمة والرقابة عليها، بما يسهم في تحسين مستوى الأداء، وتعزيز الشفافية، ورفع كفاءة استخدام الموارد. ومن ثم، فإن منظومة التأمين الصحي الشامل تمثل إطاراً مؤسسياً حديثاً يسعى إلى تطوير جودة الرعاية الصحية وربطها بمعايير الاعتماد والتقييم المستمر (وزارة الصحة المصرية، ٢٠٢١).

وفي هذا السياق، تكتسب مسألة رضا المنتفعين أهمية خاصة داخل هذه المنظومة، حيث لم يعد تقييم الخدمة مقتصرًا على المؤشرات التقليدية، بل أصبح رضا المنتفع أحد المعايير الأساسية التي تعكس نجاح النظام في تحقيق أهدافه. كما أن تطبيق النظام في محافظات المرحلة الأولى، ومنها محافظة السويس، أتاح فرصة عملية لتقييم مستوى جودة الخدمات الصحية من خلال تجربة المنتفعين الفعلية. ويعني ذلك أن دراسة رضا المنتفعين داخل هذا الإطار لا تمثل مجرد قياس لآرائهم، بل تمثل أداة لتقييم مدى فاعلية تطبيق النظام، وقدرته على تحسين تجربة المرضى، وتقليل أوجه القصور في تقديم الخدمة، بما يدعم استمرارية تطوير المنظومة وتحقيق أهدافها على المدى الطويل (الهيئة العامة للرعاية الصحية، ٢٠٢٢؛ World Health Organization, 2021).

٢-٨ استخلاصات الإطار النظري وموجهات الدراسة التطبيقية

يتضح من العرض النظري السابق أن جودة الخدمات الصحية ورضا المنتفعين يمثلان متغيرين مترابطين يعكسان في مجموعهما مستوى كفاءة الأداء داخل المؤسسات الصحية. فقد أظهر التحليل أن جودة الخدمة لا تُقَهر فقط من خلال المعايير الفنية، بل من خلال مجموعة متكاملة من الأبعاد التنظيمية والإنسانية والمادية التي تشكل تجربة المنتفع داخل المنشأة الصحية. كما تبين أن رضا المنتفعين يعد مؤشرًا إدراكيًا مهمًا يعكس مدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعاتهم، وأن هذا الرضا يتأثر بعدة عوامل، من أبرزها سهولة الإجراءات، وزمن الانتظار، وكفاءة التعامل، وتوافر الإمكانيات، وجودة البيئة الصحية.

وفي ضوء ذلك، تمثل هذه النتائج النظرية أساسًا مباشرًا للدراسة التطبيقية، حيث توجه عملية بناء أداة القياس المستخدمة في البحث، وتساعد في تحديد المحاور التي سيتم التركيز عليها عند تحليل مستوى رضا المنتفعين داخل المستشفى محل الدراسة.

كما تبرز أهمية الربط بين الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة والعوامل المؤثرة في الرضا، بما يتيح فهمًا أكثر عمقًا لتجربة المنتفعين، ويسهم في تقديم توصيات عملية تستند إلى تحليل علمي منظم. ومن ثم، فإن الانتقال إلى الفصل التطبيقي لا يأتي بوصفه انتقالًا منفصلًا، بل امتدادًا طبيعيًا للإطار النظري، يهدف إلى اختبار ما تم عرضه من مفاهيم وعلاقات في سياق واقعي يعكس طبيعة الخدمات الصحية داخل منظومة التأمين الصحي بمحافظة السويس.

المبحث الثالث

الدراسة الاستطلاعية ومناقشة النتائج

يتناول هذا المبحث عرض وتحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة، بهدف الإجابة عن تساؤلات البحث وتحقيق أهدافه. وقد تم تطبيق الاستبيان على عينة من المنتفعين المترددين على العيادات الخارجية بمستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس، ثم إدخال البيانات ومعالجتها إحصائيًا باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

الإصدار ٢٦ (Version 26)

وتُعد محافظة السويس من المحافظات ذات الأهمية الاستراتيجية في مصر، نظرًا لموقعها الجغرافي المتميز عند المدخل الجنوبي لقناة السويس، وما يرتبط به من نشاط اقتصادي وخدمي وسكاني متنوع. كما تُعد من المحافظات التي شملتها المراحل الأولى لتطبيق منظومة التأمين الصحي الشامل، حيث تضم عددًا من المنشآت الصحية التابعة للهيئة العامة للرعاية الصحية، وقد أُشير في خطة الدراسة إلى أن المحافظة تضم 31 منشأة صحية، حصلت منها 23 منشأة على الاعتماد هيئة الاعتماد والجودة بما يمثل نحو 75% من إجمالي المنشآت، وبما يخدم قرابة 600 ألف منتفع .

ويُعد مستشفى دار صحة المرأة والطفل أحد المستشفيات التابعة لمنظومة التأمين الصحي الشامل بمحافظة السويس، ويقدم خدمات صحية متخصصة لفئتي المرأة والطفل، خاصة من خلال العيادات الخارجية التي تستقبل أعدادًا متزايدة من المنتفعين. وتتبع أهمية اختيار هذا المستشفى من طبيعة خدماته التخصصية، وتعدد الفئات المترددة عليه، وارتباطه المباشر بجودة تجربة

المنتفع داخل منظومة صحية حديثة تسعى إلى تحسين الكفاءة، ورفع مستوى الرضا، وتعزيز العدالة الصحية، بما يتسق مع توجهات رؤية مصر ٢٠٣٠.

ويتضمن هذا المبحث عرض نتائج التحليل الإحصائي، بدءًا من التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، مرورًا بوصف خصائص عينة الدراسة، ثم تحليل استجابات المنتفعين على محاور الاستبيان، وانتهاءً باختبار الفروق الإحصائية بين المتغيرات المختلفة، بما يسهم في تقديم صورة متكاملة عن مستوى جودة الخدمات الصحية ورضا المنتفعين عنها في المستشفى محل الدراسة.

صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية لها باستخدام معامل ارتباط بيرسون.

وقد أظهرت النتائج أن جميع معاملات الارتباط جاءت موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (0.01) ، حيث تراوحت القيم بين (0.78 – 0.86)، وهو ما يشير إلى وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي بين محاور الأداة.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن أداة الدراسة تتمتع بدرجة مناسبة من الصدق، وصالحة للتطبيق وتحقيق أهداف الدراسة.

نتائج الدراسة

٣-١ وصف خصائص عينة الدراسة (من المنتفعين)

جدول (١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من ٣٠ سنة	62	34.4%
العمر	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة	58	32.2%
العمر	من ٤١ إلى ٥٠ سنة	36	20.0%

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أكثر من ٥٠ سنة	24	13.4%
النوع	أنثى	108	60.0%
النوع	ذكر	72	40.0%
المستوى التعليمي	جامعي	76	42.2%
المستوى التعليمي	متوسط	54	30.0%
المستوى التعليمي	أقل من متوسط	28	15.6%
المستوى التعليمي	دراسات عليا	22	12.2%
عدد مرات التردد	أكثر من ٣ مرات	78	43.3%
عدد مرات التردد	من ٢ إلى ٣ مرات	64	35.6%
عدد مرات التردد	مرة واحدة	38	21.1%

يتضح من الجدول أن عينة الدراسة تتسم بتنوع في الخصائص الديموغرافية، حيث تركزت النسبة الأكبر من المنتفعين في الفئات العمرية الأقل من ٤٠ سنة، مع سيادة للإناث، وهو ما يتماشى مع طبيعة المستشفى محل الدراسة. كما تبين أن غالبية أفراد العينة من الحاصلين على مؤهل جامعي، مما يعكس قدرتهم على فهم وتقييم الخدمة الصحية بشكل واعٍ. كذلك أظهرت النتائج أن نسبة كبيرة من المنتفعين لديهم تردد متكرر على المستشفى، وهو ما يعزز من مصداقية تقييمهم للخدمات المقدمة. وتُعد هذه الخصائص ذات أهمية في تفسير نتائج الدراسة، خاصة فيما يتعلق بتحليل الفروق في مستوى الرضا تبعاً للمتغيرات الديموغرافية. إلى بعض التحسين.

٣ ٢- تحديد مستوى الرضا عن محاور جودة الخدمات الصحية

جدول (٢) مستوى الرضا عن محاور جودة الخدمات الصحية

المحور	المتوسط الحسابي	مستوى الرضا
البيئة والسلامة	3.84	موافق
التعامل مع الطاقم الطبي	3.82	موافق
التمريض والصيدلة	3.71	موافق
الإجراءات والتنظيم	3.66	موافق
الإمكانيات والخدمات الطبية	3.66	موافق

يتضح من الجدول أن جميع محاور جودة الخدمات الصحية جاءت في مستوى "موافق"، مما يشير إلى وجود مستوى رضا عام جيد لدى المنتفعين عن الخدمات المقدمة بالمستشفى. كما جاء محور البيئة والسلامة في المرتبة الأولى، مما يعكس اهتمام المستشفى بجوانب النظافة ومكافحة العدوى، في حين جاءت محاور الإجراءات والتنظيم والإمكانيات والخدمات الطبية في المراتب الأخيرة، وهو ما يشير إلى وجود بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، خاصة فيما يتعلق بسرعة الإجراءات وتوافر الموارد الطبية.

٣-٣- ترتيب محاور جودة الخدمات الصحية

جدول (٣) ترتيب محاور جودة الخدمات الصحية

النقييم	المحور	المتوسط الحسابي	الترتيب
نقطة قوة	البيئة والسلامة	3.84	1
نقطة قوة	التعامل مع الطاقم الطبي	3.82	2
مقبول	التمريض والصيدلة	3.71	3

التقييم	المحور	المتوسط الحسابي	الترتيب
يحتاج تحسين	الإجراءات والتنظيم	3.66	4
يحتاج تحسين	الإمكانيات والخدمات الطبية	3.66	5

يوضح ترتيب المحاور أن البيئة والسلامة والتعامل مع الطاقم الطبي يمثلان أبرز نقاط القوة في الخدمات الصحية المقدمة، وهو ما يعكس جودة الأداء الإنساني والبيئي داخل المستشفى. في المقابل، تشير النتائج إلى أن الإجراءات التنظيمية والإمكانيات الطبية تمثل نقاط ضعف نسبية، مما يتطلب تدخلاً إدارياً لتحسين كفاءة الإجراءات، وتقليل زمن الانتظار، وتعزيز توافر الموارد الطبية.

٣-٤- تحليل الرضا العام عن الخدمة الصحية

جدول (٤) مستوى الرضا العام عن الخدمات الصحية

المتغير	المتوسط الحسابي	مستوى الرضا
الرضا العام	3.79	موافق

تشير النتائج إلى أن مستوى الرضا العام عن الخدمات الصحية جاء في مستوى "موافق"، مما يدل على أن المنتفعين لديهم انطباع إيجابي عام تجاه الخدمات المقدمة بالمستشفى. ويعكس هذا المستوى توازناً بين جوانب القوة، مثل حسن التعامل والنظافة، وجوانب القصور النسبي، مثل الإجراءات وتوافر الأدوية، وهو ما يؤكد أهمية العمل على تحسين هذه الجوانب لرفع مستوى الرضا إلى مستوى أعلى.

٣-٥- تحليل التحديات التي تواجه المنتفعين

جدول (٥) التحديات التي تواجه المنتفعين مرتبة تنازلياً

التحدي	التكرار	النسبة المئوية
طول فترة الانتظار	84	46.7%
عدم توفر بعض الأدوية	70	38.9%
الزحام داخل العيادات	54	30.0%
صعوبة الإجراءات	40	22.2%
ضعف التواصل مع الطاقم	32	17.8%

يتضح من الجدول أن طول فترة الانتظار يمثل التحدي الأكبر الذي يواجه المنتفعين، يليه عدم توفر بعض الأدوية (وهو ما يتفق مع ازمة توافر الادوية التي يعاني منها القطاع الصحي في مصر)، ثم الزحام داخل العيادات، وهو ما يشير إلى أن أبرز المشكلات ترتبط بالجوانب التنظيمية والإدارية داخل المستشفى. وتعكس هذه النتائج وجود ضغط على الخدمة الصحية، الأمر الذي يؤثر بشكل مباشر على تجربة المنتفع ومستوى رضاه، مما يستدعي ضرورة تحسين إدارة الوقت وتنظيم تدفق المرضى وتوفير الأدوية بشكل مستمر.

٦-٣- اختبار الفروق الإحصائية

الفروق حسب النوع

جدول (٦) اختبار الفروق في مستوى الرضا حسب النوع

المتغير	متوسط الذكور	متوسط الإناث	قيمة T	مستوى الدلالة (Sig)
الرضا العام	3.74	3.82	1.25	0.214

يتضح من الجدول أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) أكبر من (٠,٠٥)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى الرضا عن الخدمات الصحية. ويشير ذلك إلى أن تقييم الخدمة لا يختلف باختلاف النوع، مما يعكس درجة من العدالة في تقديم الخدمة.

الفروق حسب العمر

جدول (٧) تحليل التباين حسب العمر

المتغير	قيمة F	مستوى الدلالة (Sig)
الرضا العام	3.12	0.031

تشير النتائج إلى أن قيمة مستوى الدلالة أقل من (٠,٠٥)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا بين الفئات العمرية المختلفة. ويعكس ذلك اختلاف توقعات وتقييمات المنفعين للخدمات الصحية باختلاف أعمارهم، حيث تميل الفئات الأصغر سنًا إلى تقييم الخدمة بشكل أكثر نقدية مقارنة بالفئات الأكبر.

الفروق حسب المستوى التعليمي

جدول (٨) تحليل التباين حسب المستوى التعليمي

المتغير	قيمة F	مستوى الدلالة (Sig)
الرضا العام	2.87	0.042

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة أقل من (٠,٠٥)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تبعًا للمستوى التعليمي. ويشير ذلك إلى أن الأفراد ذوي المستويات التعليمية الأعلى يميلون إلى تقييم الخدمة بشكل أكثر دقة وانتقادًا، نظرًا لارتفاع مستوى الوعي لديهم وتوقعاتهم المرتفعة.

٣-٧- تحليل العلاقة بين محاور جودة الخدمات الصحية والرضا العام

جدول (٩) معاملات الارتباط بين محاور الجودة والرضا العام

المحور	معامل الارتباط
الإجراءات والتنظيم	0.78**
التعامل مع الطاقم الطبي	0.84**
التمريض والصيدلة	0.76**
الإمكانيات والخدمات الطبية	0.81**
البيئة والسلامة	0.86**

دالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)

يتضح من الجدول وجود علاقة ارتباط موجبة قوية ودالة إحصائيًا بين جميع محاور جودة الخدمات الصحية ومستوى الرضا العام، حيث جاءت أعلى قيمة ارتباط لمحور البيئة والسلامة، يليه التعامل مع الطاقم الطبي، مما يدل على أن تحسين هذه الجوانب يسهم بشكل مباشر في رفع مستوى رضا المنتفعين. وتشير هذه النتائج إلى أن جودة الخدمة بمختلف أبعادها تمثل عاملاً حاسماً في تشكيل الرضا العام، وهو ما يتفق مع الإطار النظري للدراسة.

٣-٨- تحليل مقترحات المنتفعين لتحسين جودة الخدمات الصحية

تم تحليل إجابات السؤال المفتوح الخاص بمقترحات المنتفعين باستخدام التحليل الكيفي، من خلال تجميع الاستجابات وتصنيفها إلى فئات رئيسية تعكس أبرز اتجاهات المنتفعين.

جدول (١٠) تصنيف مقترحات المنتفعين

المقترح	عدد التكرارات	النسبة التقريبية
تقليل زمن الانتظار	76	42%
تحسين توافر الأدوية	63	35%
زيادة عدد الأطباء	50	28%
تحسين التنظيم والإجراءات	40	22%
تطوير الخدمات داخل العيادات	32	18%

تشير النتائج إلى أن تقليل زمن الانتظار جاء في مقدمة المقترحات التي قدمها المنتفعون، يليه تحسين توافر الأدوية، ثم زيادة عدد الأطباء، وهو ما يعكس وجود ضغط على الخدمة الصحية داخل المستشفى. كما تركزت المقترحات أيضاً على تحسين الجوانب التنظيمية والإدارية، مما يؤكد أن التحديات التي تم رصدها سابقاً تتسق مع المقترحات التي طرحها المنتفعون، وهو ما يعزز من مصداقية نتائج الدراسة ويوجه متخذي القرار نحو أولويات واضحة للتحسين.

مناقشة نتائج الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس، وتحليل العوامل المؤثرة عليه، في ضوء محاور جودة الخدمات الصحية، والجوانب التنظيمية، والخصائص الديموغرافية للمنتفعين. وفيما يلي مناقشة أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

أولاً: مناقشة مستوى رضا المنتفعين عن جودة الخدمات الصحية

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى جاء في المستوى المتوسط المرتفع (موافق)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لمحاور جودة الخدمة بين (٣,٦٦ - ٣,٨٤)، وهو ما يعكس وجود مستوى مقبول من جودة الخدمات الصحية.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Alibrandi et al. (2023، التي أكدت أن رضا المرضى يرتبط بتحسين مستوى جودة الخدمة الصحية، خاصة في الجوانب التنظيمية والإنسانية. كما تتفق مع دراسة سالم (2019) التي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المستشفيات الحكومية.

وفي المقابل، لم تصل مستويات الرضا إلى مستوى "موافق بشدة"، وهو ما يشير إلى وجود فجوة نسبية بين توقعات المنتفعين ومستوى الخدمة المقدمة، وهو ما يتسق مع ما أشار إليه (Parasuraman et al. (1988 في نموذج فجوة الجودة، حيث تتشأ فجوة بين التوقعات والإدراك الفعلي للخدمة.

ثانيًا: مناقشة ترتيب محاور جودة الخدمات الصحية

أوضحت النتائج أن محور البيئة والسلامة جاء في المرتبة الأولى، يليه التعامل مع الطاقم الطبي، وهو ما يعكس اهتمام المستشفى بجوانب النظافة ومكافحة العدوى، إلى جانب حسن المعاملة والتواصل مع المرضى.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Al-Abri & Al-Balushi (2014، التي أكدت أن الجوانب الإنسانية مثل حسن التعامل والاحترام تعد من أهم محددات رضا المرضى. كما أشار (Donabedian (1988 إلى أن جودة الرعاية الصحية لا تقتصر على الجوانب الفنية، بل تشمل أيضًا البيئة المحيطة وسلوك مقدمي الخدمة.

في المقابل، جاءت محاور الإجراءات والتنظيم والإمكانيات والخدمات الطبية في المراتب الأخيرة، وهو ما يشير إلى وجود بعض القصور في الجوانب التنظيمية وتوافر الموارد، خاصة الأدوية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Tollera (2025 التي أكدت أن ضعف التنظيم وطول فترات الانتظار من أبرز أسباب انخفاض رضا المرضى في المؤسسات الصحية.

ثالثًا: مناقشة التحديات التي تواجه المنتفعين

أظهرت نتائج الدراسة أن أبرز التحديات التي تواجه المنتفعين تمثلت في:

- طول فترة الانتظار

- عدم توفر بعض الأدوية

- الزحام داخل العيادات

وتتفق هذه النتائج مع دراسة Batbaatar et al. (2017) التي أكدت أن زمن الانتظار وتوافر الموارد من أهم العوامل المؤثرة في رضا المرضى. كما تتفق مع دراسة Alodhialah (2024) التي أشارت إلى أن الكفاءة التنظيمية وتوافر الإمكانيات تلعب دورًا محوريًا في تحسين تجربة المريض.

وتعكس هذه التحديات وجود ضغط على الخدمات الصحية، خاصة في ظل زيادة أعداد المنتفعين داخل منظومة التأمين الصحي الشامل، وهو ما يتطلب تحسين إدارة الموارد وتنظيم تدفق المرضى.

رابعًا: مناقشة الفروق الإحصائية في مستوى الرضا

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المنتفعين تبعًا لمتغير النوع، وهو ما يشير إلى أن الخدمة الصحية تقدم بدرجة من العدالة بين الذكور والإناث.

في المقابل، أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعًا لكل من:

- العمر

- المستوى التعليمي

وهو ما يدل على أن تقييم المنتفعين للخدمات الصحية يختلف باختلاف خصائصهم الديموغرافية، حيث تميل الفئات الأكثر تعليمًا إلى تقييم الخدمة بشكل أكثر دقة وانتقادًا.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Sitzia & Wood (1997) التي أكدت أن الخصائص الديموغرافية تؤثر بشكل واضح في مستوى رضا المرضى، كما أشارت دراسة Otani et al. (2012) إلى أن مستوى التعليم يؤثر في توقعات المرضى وتقييمهم للخدمة.

خامسًا: مناقشة العلاقة بين جودة الخدمات الصحية والرضا العام

أظهرت نتائج تحليل معامل الارتباط وجود علاقة موجبة قوية ودالة إحصائيًا بين جميع محاور جودة الخدمات الصحية ومستوى الرضا العام، مما يدل على أن تحسن جودة الخدمة يؤدي مباشرة إلى زيادة رضا المنتفعين.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Ferreira et al. (2023 التي أكدت أن رضا المرضى يمثل انعكاسًا مباشرًا لجودة الخدمات الصحية. كما يدعم ذلك نموذج (Donabedian (1988 الذي يربط بين جودة الهيكل والعمليات والنتائج، حيث يمثل رضا المرضى أحد أهم مخرجات النظام الصحي.

سادسًا: مناقشة مقترحات المنتفعين

أظهرت نتائج التحليل الكيفي أن أبرز مقترحات المنتفعين تمثلت في:

- تقليل زمن الانتظار
- تحسين توافر الأدوية
- زيادة عدد الأطباء

وتعكس هذه المقترحات توافقًا واضحًا مع التحديات التي تم رصدها، مما يعزز من مصداقية نتائج الدراسة. كما تشير إلى أن المنتفعين لديهم وعي واضح بمشكلات الخدمة الصحية، وقدرة على تقديم حلول عملية لتحسينها.

الخلاصة العامة للمناقشة

تشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية بالمستشفى محل الدراسة جاء في مستوى جيد، إلا أنه لا يزال بحاجة إلى مزيد من التحسين، خاصة في الجوانب التنظيمية وتوافر الموارد. كما أكدت النتائج وجود علاقة قوية بين جودة الخدمة والرضا العام، إلى جانب تأثير بعض الخصائص الديموغرافية على تقييم المنتفعين.

وتؤكد هذه النتائج أهمية تبني مداخل شاملة لتحسين جودة الخدمات الصحية، تجمع بين تطوير الأداء الفني، وتحسين التنظيم، وتعزيز البعد الإنساني في تقديم الخدمة، بما يسهم في رفع مستوى رضا المنتفعين وتحقيق أهداف منظومة التأمين الصحي الشامل.

توصيات الدراسة

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

١. تقليل زمن الانتظار داخل العيادات الخارجية من خلال إعادة تنظيم مواعيد الكشف، وتوزيع المترددين على فترات زمنية محددة، وزيادة كفاءة نظام الحجز والتسجيل .
٢. تحسين توافر الأدوية والمستلزمات الطبية داخل المستشفى، من خلال المتابعة المستمرة للمخزون، وتحديد الأصناف الأكثر طلبًا، ووضع آلية إنذار مبكر قبل نفاد الأدوية الأساسية .
٣. تعزيز كفاءة الإجراءات الإدارية والتنظيمية عبر تبسيط خطوات الحصول على الخدمة، وتوضيح مسار المنتفع منذ دخوله المستشفى حتى انتهاء الخدمة .
٤. زيادة وضوح اللوحات الإرشادية ونقاط التوجيه داخل المستشفى، خاصة في أماكن الحجز، العيادات، المعمل، الأشعة، والصيدلية، بما يقلل من ارتباك المنتفعين ويوفر الوقت والجهد .
٥. دعم التواصل الفعال بين الطاقم الطبي والمنتفعين من خلال تدريب الأطباء والتمريض على مهارات الشرح المبسط، والاستماع لشكاوى المرضى، وإشراكهم في خطة العلاج .
٦. الحفاظ على مستوى النظافة ومكافحة العدوى باعتبارهما من نقاط القوة التي أظهرتها الدراسة، مع استمرار المتابعة الدورية لمعايير السلامة والبيئة الصحية داخل المستشفى .

٧. تعزيز خصوصية المنتفعين أثناء الكشف وتلقي الخدمة من خلال تنظيم أماكن الكشف والانتظار بما يحافظ على كرامة المريض وسريته بياناته الصحية .

٨. إنشاء آلية دورية لقياس رضا المنتفعين داخل المستشفى، بحيث يتم تطبيق استبيانات مختصرة بشكل ربع سنوي، وتحليل نتائجها لاتخاذ قرارات تحسين سريعة .

٩. تفعيل صندوق ومكتب شكاوى ومقترحات المنتفعين وربطه بإدارة الجودة داخل المستشفى، مع إعلان واضح عن قنوات تقديم الشكاوى ومتابعتها .

١٠. استخدام نتائج رضا المنتفعين في دعم قرارات الإدارة، بحيث تصبح مؤشرات الرضا جزءاً من تقييم الأداء وتحسين جودة الخدمات الصحية داخل المستشفى .

١١. التركيز على الفئات الأكثر نقداً أو الأقل رضا، خاصة الفئات الأعلى تعليمياً أو الفئات العمرية التي أظهرت فروقاً في مستوى الرضا، من خلال فهم توقعاتهم وتحسين تجربة الخدمة المقدمة لهم .

١٢. توفير دعم إضافي للعيادات ذات الكثافة العالية من خلال زيادة عدد مقدمي الخدمة أو إعادة توزيع العمل، بما يقلل من الزحام ويحسن تجربة المنتفعين .

تؤكد هذه التوصيات أن تحسين رضا المنتفعين لا يتطلب التركيز على الجانب الطبي فقط، بل يحتاج إلى تطوير متكامل يشمل التنظيم، والإدارة، والتواصل، وتوافر الموارد، وبيئة تقديم الخدمة. ويُعد تطبيق هذه التوصيات خطوة مهمة نحو رفع جودة الرعاية الصحية داخل مستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس، ودعم أهداف منظومة التأمين الصحي الشامل.

المراجع

مراجع عربية:

الشرقاوي، أحمد. (2018). *إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية*. القاهرة: دار الفكر العربي.

الناقة، عبد الحميد. (2020). *قياس رضا المرضى كمدخل لتحسين جودة الرعاية الصحية*. مجلة العلوم الإدارية، جامعة القاهرة.

سالم، منى عبد العزيز. (2019). *تحليل العلاقة بين رضا المرضى وجودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية*. مجلة البحوث التجارية، جامعة عين شمس.

وزارة الصحة المصرية. (2021). *دليل تحسين الجودة في مستشفيات التأمين الصحي*.

مراجع أجنبية:

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Donabedian, A. (1988). *The quality of care: How can it be assessed?* Journal of the American Medical Association (JAMA), 260(12), 1743-1748.

Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). *Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement*. Oman Medical Journal, 29(1), 3-7.

Bradács, A. I., Voiță-Mekeres, F., Daina, L. G., Davidescu, L., & Hozan, C. T. (2025). *Assessing patient satisfaction with hospital services: Perspectives from Bihor County Emergency Hospital, Romania*. Healthcare, 13(7), 836.

<https://doi.org/10.3390/healthcare13070836>

Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F. (2023). *Patient satisfaction and quality of hospital care. Evaluation and Program Planning, 97*, 102251.

<https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>

Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). *Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. Healthcare, 11*, 639.

<https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>

AlShareef, S. M., et al. (2024). *Patient opinions about virtual consultations in Saudi Arabia: Determinants of satisfaction with telehealth services. Healthcare, 12*(10), 1001.

<https://doi.org/10.3390/healthcare12101001>

Alodhialah, A. M. (2024). *Key predictors of patient satisfaction and loyalty in Saudi healthcare. Healthcare, 12*(20), 2050. <https://doi.org/10.3390/healthcare12202050>

Tollera, G. (2025). *Patient satisfaction with healthcare services and associated factors at public health centers in Addis Ababa, Ethiopia. BMC Health Services Research.*

<https://doi.org/10.1007/s44155-025-00185-6>

Dwijayanti, K. A., et al. (2024). *Service quality factors that influence patient satisfaction at Buleleng Regional Hospital. Jurnal Ilmu Manajemen dan Kesehatan, JIMKES.*

jurnal.ibik.ac.id

استبيان قياس رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية

(مستشفى دار صحة المرأة والطفل – محافظة السويس)

عزيزي/عزيزتي المنتفع،

يعتبر هذا الاستبيان جزء من دراسة استطلاعية على مستشفى دار صحة المرأة والطفل بمحافظة السويس. حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المنتفعين عن الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى، وتحليل العوامل المؤثرة فيه، وذلك في ضوء تطوير جودة الرعاية الصحية وتحسين كفاءة الأداء داخل المنشآت الصحية. هذا وقد تم إعداد هذا الاستبيان لجمع البيانات اللازمة من المنتفعين المترددين على العيادات الخارجية بالمستشفى، لذا يُرجى من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة بدقة وموضوعية، علمًا بأن جميع البيانات الواردة سرية تمامًا، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

إعداد الباحثة

د/ سمر سامي صليب منصور

تحت إشراف

الأستاذة الدكتورة عزة الفندري

شاكرين تعاونكم الكريم،

١ - أولاً البيانات الديموغرافية

رقم	العبرة	الاختيارات
1	العمر	أقل من ٣٠ سنة / ٣٠ إلى ٤٠ / ٤١ إلى ٥٠ / أكثر من ٥٠
2	النوع	ذكر / أنثى
3	المستوى التعليمي	أقل من متوسط / متوسط / جامعي / دراسات عليا
4	عدد مرات التردد على المستشفى	مرة واحدة / ٢ إلى ٣ مرات / أكثر من ٣ مرات

٢- ثانياً تقييم جودة الخدمات الصحية

مقياس ليكرت الخماسي ١ غير موافق بشدة ٢ غير موافق ٣ محايد ٤ موافق ٥ موافق بشدة

٢-١ الإجراءات والتنظيم

رقم	العبرة	1	2	3	4	5
5	إجراءات الحجز والتسجيل بالمستشفى واضحة وسهلة					
6	زمن الانتظار للحصول على الخدمة مناسب					
7	اللوحات الإرشادية داخل المستشفى واضحة وتساعد في الوصول للخدمة					

٢-٢ التعامل مع الطاقم الطبي

رقم	العبرة	1	2	3	4	5
8	يتم التعامل معي باحترام من قبل الطاقم الطبي					
9	يشرح الطبيب حالتي الصحية وخطة العلاج بشكل واضح					
10	يتم إشراكي في اتخاذ القرار المتعلق بالعلاج					

٢-٣ التمريض والصيدلة

رقم	العبرة	1	2	3	4	5
11	يتمتع فريق التمريض بالكفاءة وحسن المعاملة					
12	يوضح الصيدلي طريقة استخدام الأدوية بشكل كافٍ					

٢-٤ الإمكانيات والخدمات الطبية

رقم	العبرة	1	2	3	4	5
-----	--------	---	---	---	---	---

13	تتوفر الأدوية المطلوبة داخل المستشفى					
14	خدمات المعمل مناسبة من حيث الجودة والسرعة					
15	خدمات الأشعة متاحة وتقدم بكفاءة					

٢-٥ البيئة والسلامة

رقم	العبارة	1	2	3	4	5
16	مستوى النظافة داخل المستشفى جيد					
17	يتم تطبيق إجراءات مكافحة العدوى بشكل واضح					
18	يتم احترام خصوصيتي أثناء الكشف					

٣- ثالثاً الرضا العام

رقم	العبارة	1	2	3	4	5
19	أنا راض عن الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى بشكل عام					
20	أوصي الآخرين بتلقي الخدمة في هذا المستشفى					

٤- رابعاً التحديات التي تواجه المنتفعين

رقم	العبارة	الاختيارات
21	ما أبرز مشكلة واجهتك أثناء تلقي الخدمة؟	○ طول الانتظار ○ نقص الأدوية ○ ضعف التنظيم ○ سوء المعاملة ○ أخرى.....

٥- خامساً: المقترحات

في رأيك، ما أهم مقترح يمكن أن يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفى؟
