

## The Reality Of The Quality Of Health Service At Latakia Hospital From The Patients' Point Of View

Dr. Bassem Ghadeer Ghadeer\*

Dr. Lina Fayad\*\*

Natalie Wael Saeed\*\*\* 

(Received 8 / 9 / 2024. Accepted 20 / 5 / 2025)

### □ ABSTRACT □

The study aimed to evaluate the quality of health service in terms of its dimensions (tangibility, reliability, tangibility, safety, empathy) in Latakia University Hospital from the perspective of patients, where the descriptive-analytic approach was adopted, and the research population included patients dealing with Latakia University Hospital, as for the research sample, it is a facilitated sample where 300 questionnaires were distributed to patients and 250 were returned, of which 240 questionnaires were valid for statistical analysis, and SPSS26 was used to analyze the data.

The researcher came up with several findings, the most important of which is that the quality of health service is generally considered high, but closer to average, which indicates the need for continuous improvement. Strengths include: Ease of movement within the hospital, staff efficiency in communication, time commitment, and maintaining confidentiality of information. The most important areas for improvement: The level of comfort in waiting rooms, patients' confidence in some hospital procedures, the skills of some workers, and encouraging them to deal with a smile. The study then made several recommendations, including conducting periodic studies to assess the quality of health services by conducting periodic surveys to measure patients' satisfaction with the quality of health services, identifying strengths and areas that need improvement, and taking the necessary measures for improvement.

**Keywords:** Quality of Service, Tangibility, Responsiveness, Reliability, Safety, Empathy, Latakia Hospital

**Copyright** 

: Latakia University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

---

\*Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Latakia University, Latakia, Syria.

\*\*Associate Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Latakia University, Latakia, Syria.

\*\*\*Postgraduate Student (Master), Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Latakia University, Latakia, Syria. [natalie.saeed@tishreen.edu.sy](mailto:natalie.saeed@tishreen.edu.sy)

## واقع جودة الخدمة الصحية في مستشفى اللاذقية من وجهة نظر المرضى

د.باسم غدير غدير\*

د. لينا فياض\*\*

نتالي وائل سعيد\*\*\* 

(تاريخ الإيداع 8 / 9 / 2024. قبل للنشر في 20 / 5 / 2025)

### □ ملخص □

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة الصحية من حيث أبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الملموسية، الأمان، التعاطف) في مستشفى اللاذقية الجامعي وذلك من وجهة نظر المرضى، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع البحث المرضى المتعاملين مع مستشفى اللاذقية الجامعي، أما بالنسبة لعينة البحث فهي عينة ميسرة حيث تم توزيع 300 استبانة على المرضى واسترداد 250 وتبين منها 240 استبانة صالحة للتحليل الأحصائي، كما تم الاعتماد على SPSS26 في تحليل البيانات.

توصلت الباحثة إلى العديد من النتائج أهمها أن جودة الخدمة الصحية تُعتبر مرتفعة بشكل عام، لكنها أقرب للمتوسطة، مما يُشير إلى ضرورة التحسين المستمر. من أهم نقاط القوة: سهولة التنقل داخل المشفى، كفاءة العاملين في التواصل، الالتزام بالوقت، الحفاظ على سرية المعلومات. أما أهم النقاط التي بحاجة إلى تحسين: مستوى الراحة في قاعات الانتظار، ثقة المرضى ببعض إجراءات المشفى، مهارات بعض العاملين، وتشجيعهم على التعامل بابتسامة. ثم تقدمت الدراسة بالعديد من التوصيات من ضمنها إجراء دراسات دورية لتقييم جودة الخدمة الصحية وذلك من خلال إجراء دراسات استقصائية بشكل دوري لقياس رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية، وتحديد نقاط القوة والنقاط التي بحاجة إلى تحسين، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمة، الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، مستشفى اللاذقية.

حقوق النشر : مجلة جامعة اللاذقية- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص



CC BY-NC-SA 04

\* أستاذ، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة اللاذقية، اللاذقية، سورية.

\*\* أستاذ مساعد، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة اللاذقية، اللاذقية، سورية.

\*\*\* طالب دراسات عليا (ماجستير)، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة اللاذقية، اللاذقية، سورية.

[natalie.saeed@tishreen.edu.sy](mailto:natalie.saeed@tishreen.edu.sy)

## مقدمة:

يعد القطاع الصحي من بين القطاعات الاستراتيجية الأكثر أهمية، وذلك نظراً للزيادة في وعي واهتمام الأفراد بالحصول على خدمات صحية تلبي احتياجاتهم، حيث تتجسد أهمية هذا القطاع في التركيز على تحديد أبعاد الجودة بدقة لقياس مستوى فهم المجتمع لأهمية الخدمات الصحية، وتحسين الممارسات الطبية وتقديم أفضل الخدمات.

من ناحية أخرى، تلعب جودة الخدمات الصحية دوراً حاسماً في تحقيق التميز للمنظمات الصحية والحفاظ على مكانتها التنافسية، فالجودة تعد خطوة أساسية نحو التميز في تقديم الخدمات الصحية وتحقيق النجاح في هذا العصر، لذلك فهي بحاجة إلى توفير بيئة مناسبة وتدريب العاملين إضافة إلى تطويرها وجعلها عصرية من خلال مواكبة لما هو متعامل به في المؤسسات العالمية حتى ينعكس ذلك بالإيجاب على صحة الأفراد الجسدية والنفسية.

## الدراسات السابقة:

### ← الدراسات العربية:

#### 1. دراسة (محي الدين، علي، 2022) بعنوان:

"تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفيات الشرطة بأمانة العاصمة وفقاً لأبعاد جودة الخدمة"

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفيات الشرطة بأمانة العاصمة وفقاً لأبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر المرضى، وذلك باستخدام مقياس أداء الخدمة (SERVPERF) لقياس جودة الخدمة المدركة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واشتملت عينة الدراسة على 284 فرداً من المرضى المستفيدين من الخدمات الصحية بمستشفيات الشرطة بأمانة العاصمة، وكان الاستبيان هو أداة الدراسة، وتم تحليل البيانات من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS). أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في مستشفيات الشرطة بأمانة العاصمة كان متوسطاً بشكل عام، وكان أكثر مستوى تطبيقاً هو بعد (الأمان) من وجهة نظر المرضى، وكان أقل مستوى تطبيقاً هو بعد (الاعتمادية).

#### 2. دراسة (بورويينة، عزيز، 2022) بعنوان:

"رأس المال الفكري ودوره في تحسين جودة الخدمات الصحية"

هدفت الدراسة إلى معرفة دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات الصحية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبيان على عينة من الموظفين ذوي مستويات تأهيل عالية في مجموعة من المؤسسات الصحية العمومية، ومن ثم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. أظهرت نتائج الدراسة أن مقاربة الجودة أثبتت فعاليتها في النهوض بأداء المنظمات والاقتصاديات الحديثة من حيث النوع والكيف، ومن حيث تحقيق الجدوى بأبعادها المتمثلة في الكفاءة والفعالية وتحقيق التناسب بين الموارد والاستخدامات.

## ← الدراسات الأجنبية:

### 1. دراسة (Sultan, 2015) بعنوان:

#### The Impact of Using the Information Technology on the Quality of Health Services in the Hospitals of Private Sector in Najran

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات الصحية بمستشفيات القطاع الخاص بنجران

استهدفت دراسة حديثة استكشاف تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفيات القطاع الخاص بمنطقة نجران، وذلك من خلال تحليل مدى توافر هذه التقنية في مستشفى مُختار. واعتمدت الدراسة على بيانات تم جمعها من 64 موظفًا في المستشفى. وأظهرت النتائج وجود علاقة وثيقة وتأثيرًا إيجابيًا ملحوظًا لتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات الصحية.

### 2. دراسة (Fatima et al, 2019) بعنوان:

#### Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature

#### أبعاد جودة الخدمة في الرعاية الصحية: مراجعة منهجية للأدبيات

هدفت الدراسة إلى تقديم مراجعة شاملة وموجزة للأبحاث المكثفة التي تم إجراؤها في مجال أبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية، وتبسيط الضوء على أهمية تلك الأبعاد في تحسين جودة الرعاية الصحية وتقديم معلومات قيمة لاتخاذ القرارات الصحية مستقبلاً. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تم البحث عن الأدبيات باستخدام قواعد بيانات مثل Google Scholar و Google و PubMed و Citation Index، ويتم اختيار 1921 ورقة بحثية محددة باستخدام مصطلحات/عبارات البحث. تشير النتائج إلى وجود أبعاد أساسية لجودة خدمات الرعاية الصحية التي تم استخدامها بشكل شائع في النماذج المدروسة، وبشكل عام وجد أن "الملموسية" تعتبر العامل الأكثر تأثيراً، في حين أن "SERVQUAL" كان النموذج الأكثر استخداماً لقياس جودة خدمات الرعاية الصحية، كما تم رصد اختلافات طفيفة في هذه الأبعاد الأساسية عند التركيز على الدراسات التي أجريت في البلدان المتقدمة مقارنة بالبلدان النامية.

#### تعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استطلاع الباحثة لمجموعة من الدراسات السابقة، تبين أن معظم الدراسات ركزت على جودة الخدمة الصحية، ولكن تتميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة من حيث بيئة التطبيق كون هذه الدراسة مطبقة على مستشفى اللاذقية الجامعي وقامت الباحثة بتقييم جودة الخدمة الصحية كنتيجة لجودة الخدمة التعليمية.

#### مشكلة البحث:

نظراً لأهمية الخدمة الصحية، قامت الباحثة بدراسة استطلاعية على مستشفى اللاذقية الجامعي، حيث تم طرح مجموعة من التساؤلات المرتبطة بموضوع البحث على عينة قدرها (20) من المرضى في المشفى محل الدراسة، وتمثلت أهم هذه التساؤلات بالآتي:

← هل يتوفر في المستشفى قاعات انتظار مريحة ومناسبة؟

- ← هل المعلومات الطبية متاحة بشكل دائم عند الحاجة إليها؟
- ← هل يستجيب الموظفون على الاستفسارات فوراً؟
- ← هل الأجهزة الموجودة حالياً تفي بحاجة المشفى؟
- ← هل تشعر بالأمان في التعامل مع موظفي المستشفى؟
- ← هل يتعاطف ويقدر الكادر الصحي في المستشفى ظروفك المختلفة؟
- وبناءً على إجابات أفراد العينة، تمكنت الباحثة من طرح التساؤل الرئيس الآتي:

#### ما هو واقع جودة الخدمة الصحية في مستشفى اللاذقية الجامعي؟

وينتزع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

- ← ما هو واقع بعد الملموسية كبعد من جودة الخدمة الصحية بمستشفى اللاذقية الجامعي؟
- ← ما هو واقع بعد الاستجابة كبعد من جودة الخدمة الصحية بمستشفى اللاذقية الجامعي؟
- ← ما هو واقع بعد الاعتمادية كبعد من جودة الخدمة الصحية بمستشفى اللاذقية الجامعي؟
- ← ما هو واقع بعد الأمان كبعد من دة الخدمة الصحية بمستشفى اللاذقية الجامعي؟
- ← ما هو واقع بعد التعاطف كبعد من جودة الخدمة الصحية بمستشفى اللاذقية الجامعي؟

#### أهمية البحث و أهدافه:

##### تتمثل أهمية البحث في ناحيتين:

**الأهمية النظرية:** تظهر أهمية الدراسة من أهمية الموضوع المدروس (جودة الخدمة الصحية) والذي يعتبر أحد أهم مقاييس تقدم المنظمات وتطورها، حيث أن الدراسات العربية في هذا الصدد قليلة على حد علم الباحثة، بالإضافة إلى ما يمكن أن تقدمه من مساهمة في زيادة التراكم المعرفي.

**الأهمية العملية:** تكمن أهمية هذا البحث في قدرة نتائجه و توصياته على إحداث تغيير ملموس في جودة الخدمات الصحية. فمن المتوقع أن يستفيد المشفى محل الدراسة، بالإضافة إلى المؤسسات الصحية الأخرى، من تطبيق هذه النتائج والتوصيات لتحسين جودة خدماتها المقدمة.

#### أهداف البحث:

الهدف الرئيس للبحث هو: تقييم واقع جودة الخدمة الصحية في مستشفى اللاذقية الجامعي؟

وينتزع عنه الأهداف الفرعية الآتية:

- ← تقييم واقع بعد الملموسية كإحدى أبعاد جودة الخدمة الصحية في مستشفى اللاذقية الجامعي.
- ← تقييم واقع بعد الاستجابة كإحدى أبعاد جودة الخدمة الصحية في مستشفى اللاذقية الجامعي.
- ← تقييم واقع بعد الاعتمادية كإحدى أبعاد جودة الخدمة الصحية في مستشفى اللاذقية الجامعي.

- ← تقييم واقع بعد الأمان كأحدى أبعاد جودة الخدمة الصحية في مستشفى اللاذقية الجامعي.
- ← تقييم واقع بعد التعاطف كأحدى أبعاد جودة الخدمة الصحية في مستشفى اللاذقية الجامعي.

### فرضيات البحث:

**الفرضية الرئيسية:** لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمة السائدة حالياً وبين جودة الخدمة الواجب توافرها في المشفى محل الدراسة .

**وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:**

- لا توجد فروق جوهرية بين الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة السائدة حالياً وبين الواجب توافرها في المشفى محل الدراسة
- لا توجد فروق جوهرية بين الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة السائدة حالياً وبين الواجب توافرها في المشفى محل الدراسة
- لا توجد فروق جوهرية بين الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة السائدة حالياً وبين الواجب توافرها في المشفى محل الدراسة
- لا توجد فروق جوهرية بين الأمان كأحد أبعاد جودة الخدمة السائدة حالياً وبين الواجب توافرها في المشفى محل الدراسة
- لا توجد فروق جوهرية بين التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة السائدة حالياً وبين الواجب توافرها في المشفى محل الدراسة

### مجتمع وعينة البحث:

شمل مجتمع هذا البحث جميع المرضى المترددين على مستشفى اللاذقية الجامعي. تم اختيار عينة ميسرة من 300 مريضاً لتعبئة استبيان الدراسة، حيث تم استرداد 250 استبياناً، منها 240 استبياناً صالحاً للتحليل الإحصائي.

### منهجية البحث:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة المدروسة، حيث سيتم إعداد استبانات خاصة بموضوع الدراسة وتوزيعها على المرضى المتعاملين مع مستشفى اللاذقية الجامعي وتحليل الاستبانة باستخدام برنامج SPSS26 الإحصائي لدراسة متغيرات الدراسة وتحليل النتائج.

### حدود البحث:

**حدود زمنية:** اقتصر هذا البحث على الفترة الممتدة بين الشهر 2024/4/10 لغاية 2024/8/15

**حدود مكانية:** مستشفى اللاذقية الجامعي.

## الإطار النظري للبحث:

### مفهوم جودة الخدمة الصحية:

من المعروف أن تحسين الصحة هو المبرر الأساسي لوجود أي نظام صحي، وفي السعي لتحسين الصحة انصب الاهتمام على تطوير النظم الصحية خلال عقد التسعينات على زيادة كفاءة الخدمات في الرعاية الصحية وتحسين جودتها [1].

عرف [4] جودة الخدمة في القطاع الصحي بأنها تعكس وجهات نظر مختلفة، حيث يعتبر المريض أنها تأتي من خلال تقديم العلاج بعطف واحترام، ومن وجهة نظر الطبيب تتمثل في استخدام المعرفة والمهارات الطبية المتقدمة لخدمة المريض، ومن قبل إدارة المستشفى تتمثل في تحقيق الكفاءة في تقديم الخدمة، وأما من قبل المالكين فتتمثل في الحصول على أفضل للعاملين وتوفير أفضل التسهيلات لتقديم الخدمة للعملاء.

وبحسب [5] جودة الخدمة الصحية هي مجموعة من المواصفات المميزة والتي تسمح بتلبية رغبات وحاجات الفرد بحيث تجعل المنتج يختلف عن غيره من المنتجات، كما تجعله معترف به وفقاً للمواصفات المطلوبة

تري الباحثة أن جودة الخدمة الصحية تتحقق عند التقاء توقعات واحتياجات المرضى مع المعايير الدولية المعتمدة وأفضل الممارسات في مجال الرعاية الصحية. ولا تقتصر جودة الخدمة الصحية على جانب واحد، بل تشمل جوانب متعددة، أبرزها: السلامة، والفاعلية، والمرونة، والإنسانية.

### أهمية وأهداف جودة الخدمة الصحية:

يرى [1] أن أهمية جودة الخدمات الصحية تتجلى في:

- (1) تحفيز العاملين وزيادة الإنتاجية: برامج الجودة تشجع فرق العمل في المنظمات الصحية على تحسين أدائهم وتحفيزهم لتقديم خدمات متميزة.
- (2) تلبية احتياجات المستهلكين: من خلال فهم احتياجات المرضى وتحقيقها، ترتقي المنظمة الصحية في سمعتها وتحقق رضا المرضى.
- (3) التركيز على تحسين الخدمات: تساعد في التركيز على مشاكل الخدمات الصحية لتحديد الحلول التي تناسب معها وتبسيط الإجراءات.
- (4) قياس مستوى الرضا والاستجابة: تعتبر علامة مهمة لقياس مستوى رضا المرضى وتقييم مدى الاستجابة لتوقعاتهم.
- (5) تحسين الخدمات بشكل شامل ومتكامل: تعكس الجودة في الخدمات الصحية التطورات نحو تقديم خدمات طبية شاملة ومتكاملة في جوانبها المتعددة مثل الجودة الطبية والرعاية الشخصية.

أما بالنسبة لأهداف جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر [3] [6] هي كالآتي:

(1) **ضمان الصحة البدنية والنفسية:** تهدف إلى حماية الصحة البدنية والنفسية للمرضى، وتأمين بيئة آمنة ومشجعة لسلامتهم.

(2) **تحقيق رضا المريض وبناء الولاء:** تهدف إلى تقديم خدمات صحية عالية الجودة تزيد من رضا المرضى وولائهم للمؤسسة الصحية، مما يعزز سمعتها ويجذب المزيد من الباحثين والمرضى.

(3) **تطوير قنوات الاتصال:** تهدف إلى تحسين وتطوير وسائل التواصل بين المرضى ومقدمي الخدمات الصحية.

(4) **تعزيز الإنتاجية لتحسين جودة الرعاية:** يهدف هذا إلى الارتقاء بجودة الرعاية الصحية المقدمة، مما يساهم في تحقيق الأهداف التشغيلية بكفاءة عالية.

(5) **تحفيز الكوادر الطبية وتعزيز انتمائهم:** يهدف هذا إلى رفع معنويات العاملين في المؤسسات الصحية، وخلق بيئة عمل إيجابية تُعزز الثقة بالنفس وروح الفريق، وتُحفّز على بذل المزيد من العطاء والإنتاجية.

(6) **زيادة الطلب على الخدمات الصحية الحديثة:** تهدف إلى تلبية احتياجات وتوقعات المرضى، وتعزيز الطلب على خدمات الرعاية الصحية المتقدمة.

(7) **تعزيز قوة التنافسية:** تهدف إلى تعزيز التنافسية بين المؤسسات الصحية، مما يحفز على تحسين جودة الخدمات المقدمة وتقديم عروض أفضل للمرضى.

وترى الباحثة أن أهمية جودة الخدمة الصحية مرتبطة بتحسين تجربة المرضى وضمان توفير رعاية صحية آمنة وفعالة، فمن خلال تحسين جودة الخدمات الصحية، يمكن تحقيق رضا المرضى، وزيادة الثقة بالنظام الصحي، وتحسين النتائج الطبية بشكل عام، وبالتالي فإن جودة الخدمة الصحية وأهدافها تعكس التزاماً بتحقيق تجربة مرضى إيجابية وتحقيق أفضل نتائج صحية ممكنة مما يؤدي إلى تطوير القطاع الصحي بشكل عام.

#### أبعاد جودة الخدمة الصحية:

تتضمن هذه الأبعاد مجموعة متنوعة من العوامل التي تؤثر في تجربة المريض وجودتها، وهي كالآتي بحسب [7] [4]:

(1) **الاستجابة:** تتضمن سرعة استجابة العاملين في مجال الرعاية الصحية لاحتياجات المريض، واستعدادهم المستمر للتعاون والرد الفوري على استفساراتهم.

(2) **الاعتمادية:** تعكس قدرة المؤسسة الصحية على تقديم الخدمات الطبية بوقت محدد وبدرجة عالية من الدقة والكفاءة.

(3) **الأمان:** وهي تعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها.

(4) **الملموسية:** وتُشير إلى كل ما يتعلّق بالجوانب المادية لخدمة الرعاية الصحية، بدءاً من التسهيلات والمرافق المتاحة، مروراً بالشكل الخارجي للمبنى، وصولاً إلى توفر وسائل الراحة والتسلية كالأنشطة و البرامج الترفيهية وغيرها.

**التعاطف:** ويُجسّد هذا البُعد مدى اهتمام مُقدّمي الخدمة الصحية بالمرضى على المستوى الإنساني، وحرصهم على بناء علاقة قائمة على الثقة و الاحترام المتبادل. ويتضمّن ذلك التحليّ باللباقة واللفظ مع المرضى، والتعامل مع



معلوماتهم بسريّة تامّة. كما يتطلّب التعاطف القدرة على فهم مشاعر المرضى والإنصات لهم بإمعان، والتواصل معهم بفعالية لتلبية احتياجاتهم على أفضل وجه.

### النتائج والمناقشة:

لتحقيق أهداف البحث واستناداً إلى مراجعة الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة، قامت الباحثة بتطوير استبيان يتكوّن من (23) عبارة موزعة على أبعاد جودة الخدمة الخمسة (الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، الملموسية، التعاطف).

• **صدق الأداة:** للتأكد من صدق الاستبيان و قدرته على قياس المتغيرات المُستهدفة، تم عرضه على مجموعة من الخبراء الأكاديميين في المجال للحصول على ملاحظاتهم وإجراء التعديلات اللازمة.

• **ثبات الأداة:** تم اختبار ثبات أداة البحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وتُوضح نتائج معاملات الثبات في الجدول رقم (1) أدناه.

الجدول(1):اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

| المتغير      | Cronbach's Alpha | N of Items |
|--------------|------------------|------------|
| الملموسية    | .772             | 5          |
| الاستجابة    | .790             | 5          |
| الاعتمادية   | .809             | 4          |
| الأمان       | .761             | 4          |
| التعاطف      | .709             | 5          |
| الثبات الكلي | .909             | 23         |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على spss26

من خلال النتائج نلاحظ أنّ قيمة ألفا كرونباخ تتراوح بين (0.709 و 0.809) لمحاور الاستبانة، وكان الثبات الكلي 0.909 . وبما أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة، ولأبعاد الفرعية أكبر من 0.60 وجاءت في مستوى عالي بالتالي هذا يدل على ثبات الأداة وصلاحيته للقياس والدراسة .

تم الاعتماد على أسلوب التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام SPSS 26 لدراسة واقع جودة الخدمة في مستشفى اللاذقية من وجهة نظر المرضى ، واستخدمت الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، one sample T-test. أما معيار الحكم على متوسط الإجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

المعيار=( درجة الإجابة العليا-درجة الإجابة الدنيا) / عدد فئات الإجابة

$$\text{المعيار} = 5 / (1-5) = 0.8$$

وبناءً عليه يكون توزيع الدرجات اعتماداً على طول الفئة كالاتي :

الجدول (2): توزيع درجات مقياس ليكرت بحسب المجال

| المجال       | درجة الموافقة |
|--------------|---------------|
| [1.8 – 1]    | ضعيفة جداً    |
| [2.6 – 1.81] | ضعيفة         |
| [3.4 – 2.61] | متوسطة        |
| [4.2 – 3.41] | مرتفعة        |
| [5 – 4.21]   | مرتفعة جداً   |

المصدر : من أعداد الباحثة

### قياس صدق الاتساق الداخلي:

الجدول (3) : صدق الاتساق الداخلي

|                   |                     | اللموسية | الاستجابة | الاعتمادية | الأمان | التعاطف | متوسط جودة الخدمة |
|-------------------|---------------------|----------|-----------|------------|--------|---------|-------------------|
| اللموسية          | Pearson Correlation | 1        | .686**    | .549**     | .346** | .519**  | .792**            |
|                   | Sig. (2-tailed)     |          | .000      | .000       | .000   | .000    | .000              |
|                   | N                   | 239      | 239       | 239        | 239    | 239     | 239               |
| الاستجابة         | Pearson Correlation | .686**   | 1         | .639**     | .412** | .601**  | .854**            |
|                   | Sig. (2-tailed)     | .000     |           | .000       | .000   | .000    | .000              |
|                   | N                   | 239      | 239       | 239        | 239    | 239     | 239               |
| الاعتمادية        | Pearson Correlation | .549**   | .639**    | 1          | .362** | .577**  | .784**            |
|                   | Sig. (2-tailed)     | .000     | .000      |            | .000   | .000    | .000              |
|                   | N                   | 239      | 239       | 239        | 239    | 239     | 239               |
| الأمان            | Pearson Correlation | .346**   | .412**    | .362**     | 1      | .505**  | .672**            |
|                   | Sig. (2-tailed)     | .000     | .000      | .000       |        | .000    | .000              |
|                   | N                   | 239      | 239       | 239        | 239    | 239     | 239               |
| التعاطف           | Pearson Correlation | .519**   | .601**    | .577**     | .505** | 1       | .821**            |
|                   | Sig. (2-tailed)     | .000     | .000      | .000       | .000   |         | .000              |
|                   | N                   | 239      | 239       | 239        | 239    | 239     | 239               |
| متوسط جودة الخدمة | Pearson Correlation | .792**   | .854**    | .784**     | .672** | .821**  | 1                 |
|                   | Sig. (2-tailed)     | .000     | .000      | .000       | .000   | .000    |                   |
|                   | N                   | 239      | 239       | 239        | 239    | 239     | 239               |

المصدر: من أعداد الباحثة بالاعتماد على spss26

من خلال الجدول (3) لاحظت الباحثة أن قيم الـ sig لكافة الأبعاد هي 0.00 وهي أصغر من 0.05 بالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد علاقة معنوية بين الأبعاد المدروسة ، وهذا يعني معنوية العلاقة بين أبعاد الاستبانة فيما بينها البعض ومع متوسط الاستبانة ككل ، أي تحقق شرط مصفوفة الاتساق الداخلي وبالتالي صدق فقرات الاستبانة .

### البعد الأول (الملموسية) :

الجدول (4) الاحصائيات الخاصة لبعد الملموسية

| الترتيب | مستوى القبول | Sig. (2-tailed) | t      | Std. Deviation | Mean |                                                                            |
|---------|--------------|-----------------|--------|----------------|------|----------------------------------------------------------------------------|
| 3       | مرتفعة       | .000            | 17.135 | .498           | 3.55 | يضع المشفى لوحات وعلامات ارشادية تسهل الوصول إلى الفروع والأقسام المختلفة. |
| 2       | مرتفعة       | .000            | 17.727 | .496           | 3.57 | يتوفر في المشفى مرافق صحية ودورات مياه نظيفة وملائمة.                      |
| 4       | مرتفعة       | .000            | 16.432 | .508           | 3.54 | يستخدم المشفى أحدث الأدوات في عمليات التشخيص.                              |
| 1       | مرتفعة       | .000            | 18.666 | .492           | 3.59 | التصميم الداخلي للمشفى منظم ومتكامل.                                       |
| 5       | مرتفعة       | .000            | 15.492 | .501           | 3.50 | يتوفر في المشفى قاعات انتظار مريحة ومناسبة.                                |
|         | مرتفعة       | .000            | 23.608 | .361           | 3.55 | متوسط بعد الملموسية                                                        |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على spss26

نلاحظ من الجدول رقم (4) أن عبارات بعد الملموسية حصلت على مستوى قبول مرتفع، حيث أن قيم المتوسطات الحسابية تقع ضمن المجال [3.41 – 4.2] ، حيث جاء في المرتبة الأولى " التصميم الداخلي للمشفى منظم ومتكامل " بمتوسط 3.59 وبانحراف معياري 492. ، وفي المرتبة الثانية " يتوفر في المشفى مرافق صحية ودورات مياه نظيفة وملائمة " بمتوسط 3.57 وبانحراف معياري 496. ، وفي المرتبة الثالثة " يضع المشفى لوحات وعلامات ارشادية تسهل الوصول إلى الفروع والأقسام المختلفة " بمتوسط 3.55 وبانحراف معياري 498. بالتالي يظهر هذا المتوسط رضا المرضى عن سهولة التنقل داخل المشفى بفضل اللوحات والعلامات الإرشادية الواضحة، وفي المرتبة الرابعة " يستخدم المشفى أحدث الأدوات في عمليات التشخيص " بمتوسط 3.54 وبانحراف معياري 508. وفي المرتبة الخامسة " يتوفر في المشفى قاعات انتظار مريحة ومناسبة " بمتوسط 3.50 وبانحراف معياري 361. ما قد يشير إلى حاجة لتحسين مستوى الراحة في قاعات الانتظار، على الرغم من أنها لا تزال ضمن مجال القبول المرتفع ، ونلاحظ أن قيمة المتوسط العام لبعد الملموسية 3.55 والتي تقابل حسب الجدول (2) على مقياس ليكرت الخماسي درجة قبول مرتفعة حيث تقع في المجال [3.41 – 4.2] وبما أن  $Sig < 0.05$  بالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق جوهرية بين الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة الصحية السائدة حالياً

وبين الواجب توافرها في المشفى محل الدراسة وهذا ما يعكس نجاح المشفى في توفير بيئة ملموسة جيدة تلبي احتياجات المرضى وتساهم في رضاهم عن الخدمة الصحية المقدمة.

### البعد الثاني ( الاستجابة ):

الجدول (5) الاحصائيات الخاصة لبعد الاستجابة

| الترتيب | مستوى القبول | Sig. (2-tailed) | t      | Std. Deviation | Mean |                                                                           |
|---------|--------------|-----------------|--------|----------------|------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1       | مرتفعة       | .000            | 18.509 | .500           | 3.60 | يستجيب العمال الخاصين بتقديم الخدمات على الاستفسارات فوراً.               |
| 2       | مرتفعة       | .000            | 17.428 | .497           | 3.56 | يقدم المشفى جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة.                             |
| 4       | مرتفعة       | .000            | 15.886 | .501           | 3.51 | يقدم المشفى خدمات فورية.                                                  |
| 5       | مرتفعة       | .000            | 15.496 | .509           | 3.51 | تقوم إدارة المشفى بإخبار المرضى بمواعيد تقديم الخدمة الصحية.              |
| 3       | مرتفعة       | .000            | 15.527 | .525           | 3.53 | يجيد العمال الخاصين بتقديم الخدمات تقديم الخدمات بكفاءة عالية وتنظيم جيد. |
|         | مرتفعة       | .000            | 22.458 | .373           | 3.54 | متوسط بعد الاستجابة                                                       |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على spss26

نلاحظ من الجدول رقم (5) أنّ عبارات بعد الاستجابة حصلت عل مستوى قبول مرتفع، حيث أنّ قيم المتوسطات الحسابية تقع ضمن المجال [3.41 – 4.2] ، حيث جاء في المرتبة الأولى " يستجيب العمال الخاصين بتقديم الخدمات على الاستفسارات فوراً " بمتوسط 3.60 وبانحراف معياري 500. مما يشير إلى كفاءة التواصل وتقديم المعلومات بشكل فوري من قبل العمال الخاصين بتقديم الخمت ، وفي المرتبة الثانية " يقدم المشفى جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة " بمتوسط 3.56 وبانحراف معياري 497. مما يشير إلى أنّ المشفى يقدم جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الصحية بشكل واضح وشفاف مما يُسهم في راحة المرضى وثقتهم بالمشفى ، وفي المرتبة الثالثة " يجيد العمال الخاصين بتقديم الخدمات تقديم الخدمات بكفاءة عالية وتنظيم جيد " بمتوسط 3.53 وبانحراف معياري 525. مما يشير إلى كفاءة وتنظيم العمال الخاصين بتقديم الخدمات، وفي المرتبة الرابعة " يقدم المشفى خدمات فورية " بمتوسط 3.51 وبانحراف معياري 501. ، وفي المرتبة الخامسة " تقوم إدارة المشفى بإخبار المرضى بمواعيد تقديم الخدمة الصحية " بمتوسط 3.51 وبانحراف معياري 509. بالتالي المشفى يظهر التزاماً بإبلاغ المرضى بمواعيد تقديم الخدمة الصحية وتقديم الخدمات بشكل فوري، مما يُساعد على تنظيم وقت المرضى وتقليل الانتظار ، ونلاحظ أنّ قيمة المتوسط العام لبعد الملموسية 3.54 والتي تقابل حسب الجدول (2) على مقياس ليكرت الخماسي درجة قبول مرتفعة حيث تقع في المجال [3.41 – 4.2] وبما أنّ  $Sig < 0.05$  بالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية

البديلة التي تنص على أنه توجد فروق جوهرية بين الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة الصحية السائدة حالياً وبين الواجب توافرها في المشفى محل الدراسة مما يُشير إلى أن مستوى الاستجابة في مستشفى اللاذقية يُعتبر جيداً ويُلبى توقعات المرضى .

### البعد الثالث ( الاعتمادية ):

الجدول (6) الاحصائيات الخاصة لبعد الاعتمادية

| الترتيب | مستوى<br>القبول | Sig. (2-tailed) | t      | Std.<br>Deviation | Mean |                                                                  |
|---------|-----------------|-----------------|--------|-------------------|------|------------------------------------------------------------------|
| 1       | مرتفعة          | .000            | 19.330 | .489              | 3.61 | يقدم المشفى الخدمة الصحية<br>كما وعد بتقديمها للمرضى.            |
| 3       | مرتفعة          | .000            | 18.033 | .495              | 3.58 | يلتزم المشفى بتقديم الخدمة<br>الصحية للمرضى في الوقت<br>المحدد.  |
| 2       | مرتفعة          | .000            | 18.346 | .494              | 3.59 | يتميز المشفى بدقة سجلاته<br>الطبية.                              |
| 4       | مرتفعة          | .000            | 14.982 | .501              | 3.49 | يمكن الاعتماد على العمال<br>الخاصين بتقديم الخدمات في<br>المشفى. |
|         | مرتفعة          | .000            | 22.149 | .394              | 3.56 | متوسط بعد الاعتمادية                                             |

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على spss26

نلاحظ من الجدول (6) أنَّ عبارات بعد الاعتمادية تشير إلى مستوى عالٍ من الرضا لدى المرضى حول بعد "الاعتمادية" في الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى اللاذقية حيث تظهر جميع العبارات متوسطات حسابية تتراوح بين 3.49 و 3.61، وتقع جميعها ضمن مجال القبول المرتفع على مقياس ليكرت الخماسي [3.41 – 4.2]، هذا يُشير إلى أن مستشفى اللاذقية يُعتبر موثقاً به من قبل المرضى فيما يتعلق بتقديم الخدمات الصحية ، وقد أظهرت نتائج تحليل بعد الاعتمادية مجموعة من النتائج أهمها :

- **الوفاء بالوعود :** يُظهر المشفى التزاماً قوياً بتقديم الخدمات الصحية كما وعد بها للمرضى، مما يعكس مصداقيته وشفافيته.
- **الالتزام بالمواعيد :** يُحافظ المشفى على دقة المواعيد، مما يُشير إلى احترامه لوقت المرضى وتنظيمه الجيد.
- **دقة السجلات الطبية :** يؤكد المتوسط العالي لعبارة "يتميز المشفى بدقة سجلاته الطبية" على احترافية المشفى وحرصه على دقة المعلومات الطبية.

• **موثوقية مقدمي الخدمات :** يُشير المتوسط العالي لعبارة "يمكن الاعتماد على العمال الخاصين بتقديم الخدمات في المشفى إلى كفاءة العمال الخاصين بتقديم الخدمات وثقة المرضى بهم.

ونلاحظ أنَّ قيمة المتوسط العام لبعد الاعتمادية 3.56 والتي تقابل حسب الجدول (2) على مقياس ليكرت الخماسي درجة قبول مرتفعة حيث تقع في المجال [3.41 – 4.2] وبما أنَّ  $Sig < 0.05$  بالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق جوهرية بين الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة الصحية السائدة حالياً وبين الواجب توافرها في المشفى محل الدراسة مما يشير إلى أنَّ مستشفى اللاذقية يُقدم خدمة صحية ذات جودة عالية من حيث بعد "الاعتمادية"، مما يُعزز ثقة المرضى به و يُرسخ مكانته كمؤسسة صحية يُعتمد عليها.

#### البعد الرابع ( الأمان ) :

الجدول (7) الاحصائيات الخاصة لبعد الأمان

| الترتيب | مستوى القبول | Sig. (2-tailed) | t      | Std. Deviation | Mean |                                                                     |
|---------|--------------|-----------------|--------|----------------|------|---------------------------------------------------------------------|
| 1       | مرتفعة       | .000            | 14.219 | .541           | 3.50 | يتعامل المشفى مع المعلومات الخاصة بالمرضى بسرية.                    |
| 2       | مرتفعة       | .000            | 11.593 | .575           | 3.43 | أشعر بالأمان في التعامل مع العمال الخاصين بتقديم الخدمات في المشفى. |
| 3       | متوسطة       | .000            | 9.806  | .633           | 3.40 | أثق دائماً بعمليات المشفى.                                          |
| 4       | متوسطة       | .000            | 9.213  | .597           | 3.36 | يتمتع العمال الخاصين بتقديم الخدمات في المشفى بالمهارة.             |
|         | مرتفعة       | .000            | 14.536 | .448           | 3.42 | متوسط بعد الأمان                                                    |

المصدر :من إعداد الباحثة بالاعتماد على spss26

نلاحظ من الجدول (7) إلى أنَّ النتائج تشير إلى مستوى مرتفع من رضا المرضى حول بعد "الأمان" في الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى اللاذقية . بالرغم من أن المتوسط العام لبعد الأمان (3.42) يقع ضمن مجال القبول المرتفع على مقياس ليكرت الخماسي، إلا أن بعض العبارات تُظهر متوسطات أقل وتقع ضمن مجال القبول المتوسط. وقد أظهرت نتائج تحليل بعد الاعتمادية مجموعة من النتائج أهمها:

- **سرية المعلومات :** يُظهر المشفى التزاماً قوياً بالحفاظ على سرية معلومات المرضى، مما يُعزز ثقتهم به.
- **الشعور بالأمان :** يُشعر المرضى بالأمان في التعامل مع العمال الخاصين بتقديم الخدمات في المشفى، مما يُشير إلى احترافية العمال الخاصين بتقديم الخدمات وتعاملهم اللطيف مع المرضى.

بالإضافة إلى مجموعة من النقاط التي تحتاج إلى تحسين:

• **الثقة بعمليات المشفى :** يُظهر المتوسط المتوسط لعبارة "أثق دائماً بعمليات المشفى (3.40) وجود حاجة لتعزيز ثقة المرضى بإجراءات المشفى وبروتوكولات العمل.

• **مهارة مقدمي الخدمات :** يُشير المتوسط المتوسط لعبارة "يتمتع العمال الخاصين بتقديم الخدمات في المشفى بالمهارة (3.36) إلى وجود حاجة للتأكد من امتلاك جميع العمال الخاصين بتقديم الخدمات للمستوى المطلوب من المهارة والتدريب.

ونلاحظ أنَّ قيمة المتوسط العام لبعد الاعتمادية 3.42 والتي تقابل حسب الجدول (2) على مقياس ليكرت الخماسي درجة قبول مرتفعة حيث تقع في المجال [3.41 – 4.2] وبما أنَّ  $Sig < 0.05$  بالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق جوهرية بين الأمان كأحد أبعاد جودة الخدمة الصحية السائدة حالياً وبين الواجب توافرها في المشفى محل الدراسة ، أي أنَّ مستشفى اللاذقية يُحقق مستوى متوسط إلى المرتفع من الأمان من وجهة نظر المرضى، خاصة فيما يتعلق بسرية المعلومات والشعور بالأمان عند التعامل مع العمال الخاصين بتقديم الخدمات .ومع ذلك، يُنصح بمعالجة النقاط التي تحتاج إلى تحسين المُتمثلة في تعزيز ثقة المرضى بإجراءات المشفى وتطوير مهارات العمال الخاصين بتقديم الخدمات لضمان تحقيق أعلى مستويات الأمان ورضا المرضى.

#### البعد الخامس ( التعاطف ) :

الجدول (8) الاحصائيات الخاصة لبعد التعاطف

| الترتيب | مستوى القبول | Sig. (2-tailed) | t      | Std. Deviation | Mean |                                                                        |
|---------|--------------|-----------------|--------|----------------|------|------------------------------------------------------------------------|
| 5       | متوسطة       | .000            | 8.269  | .634           | 3.34 | يتمتع العمال الخاصين بتقديم الخدمات في المشفى بالابتهامة الدائمة.      |
| 3       | مرتفعة       | .000            | 13.828 | .557           | 3.50 | يتميز العمال الخاصين بتقديم الخدمات في المشفى بالاحترام وحسن المعاملة. |
| 4       | مرتفعة       | .000            | 14.137 | .549           | 3.50 | تناسب أوقات المشفى جميع المرضى.                                        |
| 1       | مرتفعة       | .000            | 19.165 | .496           | 3.62 | أُتلقى اهتماماً شخصياً من قبل إدارة المشفى                             |
| 2       | مرتفعة       | .000            | 16.295 | .508           | 3.54 | يتعاطف ويقدر الكادر الصحي في المشفى ظروف المرضى المختلفة.              |
|         | مرتفعة       | .000            | 20.563 | .374           | 3.49 | متوسط بعد التعاطف                                                      |

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على spss26

نلاحظ من الجدول رقم (8) أنَّ عبارات بعد التعاطف حصلت على مستوى قبول متوسط إلى المرتفع، حيث أنَّ قيم المتوسطات الحسابية تقع ضمن المجال [3.41 – 4.2] والمجال [2.61 – 3.4] وقد أظهرت نتائج تحليل بعد الاعتمادية مجموعة من النتائج أهمها:

- **الاهتمام الشخصي** : يُظهر المرضى رضا عالياً عن الاهتمام الشخصي الذي يتلقونه من إدارة المشفى، مما يُشير إلى التزام الإدارة بتقديم رعاية صحية عالية الجودة.
  - **التعاطف والتقدير** : يُظهر الكادر الصحي في المشفى تعاطفاً وتقديراً لظروف المرضى المختلفة، مما يساهم في راحة المرضى وطمأننتهم.
  - **احترام وحسن المعاملة** : يتميز العاملون في المشفى بالاحترام وحسن المعاملة مع المرضى، مما يُعزز من جودة الخدمة الصحية المقدمة.
  - **ملائمة أوقات المشفى** : تتناسب أوقات المشفى جميع المرضى، مما يُشير إلى مرونة المشفى في تقديم خدماته.
- بالإضافة إلى مجموعة من النقاط التي تحتاج إلى تحسين:
- **الابتهامة الدائمة** : يُشير المتوسط لعبارة "يتمتع العمال الخاصين بتقديم الخدمات في المشفى بالابتهامة الدائمة" (3.34) إلى وجود حاجة لتشجيع العمال الخاصين بتقديم الخدمات على التعامل مع المرضى بابهامة ودودة بشكل مستمر.

ونلاحظ أنّ قيمة المتوسط العام لبعده التعاطف 3.49 والتي تقابل حسب الجدول (2) على مقياس ليكرت الخماسي درجة قبول مرتفعة حيث تقع في المجال [3.41 – 4.2] وبما أنّ  $Sig < 0.05$  بالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق جوهرية بين التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة الصحية السائدة حالياً وبين الواجب توافرها في المشفى محل الدراسة ، أي أنّ مستشفى اللاذقية يُقدم خدمة صحية تتميز بالتعاطف مع المرضى و يُحرص على توفير الدعم و الرعاية لهم.

#### اختبار الفرضية الرئيسية:

الجدول(9): نتائج اختبار الوسط الحسابي لجميع ابعاد جودة الخدمة

| One-Sample Statistics |     |        |                |                 |
|-----------------------|-----|--------|----------------|-----------------|
|                       | N   | Mean   | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| جودة الخدمة           | 239 | 3.5156 | .30477         | .01971          |

| One-Sample Test |                |     |                 |                 |                                           |       |
|-----------------|----------------|-----|-----------------|-----------------|-------------------------------------------|-------|
|                 | Test Value = 3 |     |                 |                 |                                           |       |
|                 | t              | df  | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference |       |
|                 |                |     |                 |                 | Lower                                     | Upper |
| جودة الخدمة     | 26.155         | 238 | .000            | .51561          | .4768                                     | .5544 |

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على spss26



ونلاحظ أنَّ قيمة المتوسط العام لعبارات أبعاد جودة الخدمة 3.5156 والتي تقابل حسب الجدول (2) على مقياس ليكرت الخماسي درجة قبول مرتفعة حيث تقع في المجال [3.41 – 4.2] وبما أنَّ  $Sig < 0.05$  بالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمة الصحية السائدة حالياً وبين جودة الخدمة الواجب توافرها في المشفى محل الدراسة، كما تشير (Mean Difference) إلى أنَّ متوسط تقييم جودة الخدمة أعلى من القيمة المرجعية (3) بمقدار 0.51561. أي أنَّ جودة الخدمة الصحية في مستشفى اللاذقية تُعتبر مرتفعة بشكل عام، حيث تُقيَّم بأعلى من القيمة المرجعية ولكن يمكن القول بأنها أقرب للمتوسطة مما يشير على ضرورة التحسين المستمر والسعي نحو التميز في تقديم الرعاية الصحية للمرضى.

## الاستنتاجات والتوصيات :

### الاستنتاجات: توصلت الباحثة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها :

- **الملموسية :** أظهرت النتائج رضا المرضى عن سهولة التنقل داخل المشفى بفضل اللوحات والعلامات الإرشادية الواضحة، وعن استخدام أحدث الأدوات في عمليات التشخيص. ومع ذلك، قد يكون هناك حاجة لتحسين مستوى الراحة في قاعات الانتظار.
- **الاستجابة :** أظهرت النتائج كفاءة التواصل وتقديم المعلومات بشكل فوري من قبل العمال الخاصين بتقديم الخدمات، وأنَّ المشفى يقدم جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الصحية بشكل واضح وشفاف، وأنَّ العمال الخاصين بتقديم الخدمات يتميزون بالكفاءة والتنظيم، وأنَّ المشفى يقدم خدمات فورية.
- **الاعتمادية :** يُظهر المشفى التزاماً قوياً بتقديم الخدمات الصحية كما وعد بها للمرضى، ويُحافظ على دقة المواعيد، ويتميز بدقة سجلاته الطبية، ويُمكن الاعتماد على العمال الخاصين بتقديم الخدمات في المشفى.
- **الأمان :** يُظهر المشفى التزاماً قوياً بالحفاظ على سرية معلومات المرضى، ويُشعر المرضى بالأمان في التعامل مع العمال الخاصين بتقديم الخدمات في المشفى. ومع ذلك، هناك حاجة لتعزيز ثقة المرضى بإجراءات المشفى وبروتوكولات العمل، والتأكد من امتلاك جميع العمال الخاصين بتقديم الخدمات المستوى المطلوب من المهارة والتدريب.
- **التعاطف :** يُظهر المرضى رضا عالياً عن الاهتمام الشخصي الذي يتلقونه من إدارة المشفى، ويُظهر الكادر الصحي في المشفى تعاطفاً وتقديراً لظروف المرضى المختلفة، ويتمتع العاملون في المشفى بالاحترام وحسن المعاملة مع المرضى، وتتناسب أوقات المشفى جميع المرضى. ومع ذلك، هناك حاجة لتشجيع العمال الخاصين بتقديم الخدمات على التعامل مع المرضى بابتسامة ودودة بشكل مستمر.

## التوصيات :

توصي الباحثة وذلك من خلال النتائج التي توصل إليها إلى :

(1) تعزيز جانب الملموسية وذلك من خلال :

- **تحسين مرافق الانتظار :** توفير مقاعد مريحة، تحسين نظام التهوية والإضاءة، توفير وسائل ترفيه مثل التلفاز أو المجالات، توفير مكان مخصص للأطفال.
  - **تحسين المظهر العام للمشفى :** العناية بنظافة المرافق الصحية، الاهتمام بديكور المشفى، توفير مساحات خضراء.
  - **تحديث الأجهزة والمعدات الطبية :** العمل على توفير أحدث الأجهزة والمعدات الطبية، والتأكد من صيانتها الدورية، لضمان دقة التشخيص وتقديم أفضل رعاية صحية
- (2) **تحسين مستوى الاستجابة وذلك من خلال :**
- **تدريب العمال الخاصين بتقديم الخدمات على مهارات التواصل الفعال :** تدريب العمال الخاصين بتقديم الخدمات على مهارات التواصل مع المرضى، مثل الاستماع الفعال، والرد على استفساراتهم بوضوح ولباقة.
  - **توفير قنوات اتصال متعددة :** توفير قنوات اتصال متنوعة للمرضى، مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، لتسهيل التواصل مع المشفى.
  - **تقديم المعلومات بوضوح وشفافية :** توفير معلومات واضحة ودقيقة للمرضى حول الخدمات الصحية، والإجراءات، والتكاليف.
- (3) **تعزيز جانب الاعتمادية وذلك من خلال :**
- **الالتزام بالوعود والمواعيد :** تأكيد الالتزام بتقديم الخدمات الصحية في الوقت المحدد، وتجنب التأخير، وتقديم اعتذار للمرضى في حال حدوث أي تأخير.
  - **الحفاظ على دقة السجلات الطبية :** تدريب العمال الخاصين بتقديم الخدمات على أهمية دقة السجلات الطبية، وتحديثها بشكل دوري، لضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعالة.
  - **تقييم أداء العمال الخاصين بتقديم الخدمات بشكل دوري :** تقييم أداء العمال الخاصين بتقديم الخدمات بشكل دوري، وتقديم التغذية الراجعة لهم، لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- (4) **تعزيز جانب الأمان وذلك من خلال :**
- **تطوير بروتوكولات الأمان :** مراجعة وتطوير بروتوكولات الأمان في المشفى، لضمان سلامة المرضى و العمال الخاصين بتقديم الخدمات.
  - **تدريب العمال الخاصين بتقديم الخدمات على إجراءات السلامة :** تدريب العمال الخاصين بتقديم الخدمات على إجراءات السلامة، مثل الوقاية من العدوى، والتعامل مع الحالات الطارئة.
  - **توفير بيئة آمنة للمرضى :** توفير بيئة آمنة للمرضى، مثل توفير الإضاءة الكافية، ومنع الانزلاقات، وتوفير أجهزة إنذار الحريق.

## (5) تعزيز جانب التعاطف وذلك من خلال:

- تدريب العمال الخاصين بتقديم الخدمات على مهارات التعامل مع المرضى : تدريب العمال الخاصين بتقديم الخدمات على مهارات التعامل مع المرضى، مثل التعاطف، والاحترام، واللفظ.
- تشجيع العمال الخاصين بتقديم الخدمات على تقديم الدعم النفسي للمرضى : تشجيع العمال الخاصين بتقديم الخدمات على تقديم الدعم النفسي والمعنوي للمرضى، والاستماع لمخاوفهم، وتقديم الطمأنينة لهم.
- توفير بيئة مريحة وداعمة للمرضى : توفير بيئة مريحة وداعمة للمرضى، مثل توفير غرف خاصة للمرضى الذين يحتاجون إلى الخصوصية، وتوفير وسائل ترفيه لهم.

## (6) إجراء دراسات دورية لتقييم جودة الخدمة الصحية:

- إجراء دراسات استقصائية بشكل دوري لقياس رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية، وتحديد نقاط القوة والضعف، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين.

## المراجع:

- [1] S. Boudreau; M. Boulaha, The quality of health services in Algeria: a field study in the public hospital of Hakim Aqbi - Qalma Governorate. Unpublished Master's thesis, Faculty of Humanities and Social Sciences, 8 May 1945 University of Qalma, (2021)
- [2] A. Bourouina, Intellectual capital and its role in improving the quality of health services - a case study of a group of public health institutions, PhD thesis, Faculty of Economics, Business and Management Sciences, Ahmed Daraya University, (2022)
- [3] B. Hayat, Health and optimization of health services in Algeria between management issues and financing challenges "Hospitals as a model". Unpublished Master's thesis, Faculty of Economics, Business and Management Sciences, 8 May 1945 University of Kalmah, (2018)
- [4] K. Fatima Zahra; Lahbib. F, Measuring the quality of health services in public health institutions: a case study of Ibn Sina Hospital in Adrar. Unpublished Master's thesis, Faculty of Economics, Business and Management Sciences, Ahmed Daraya University, (2017)
- [5] S. Lubna, Quality of health services: A conceptual approach. Journal of Sociology, Vol.7 , N.1, pp.57-68, (2023)
- [6] H. Labib, Analyzing the relationship between health service quality and customer satisfaction "An applied study on the university and private hospital sectors in Fayoum Governorate". Journal of Financial and Commercial Research, Vol.22, N.2, 716-787, (2021)
- [7] A. Mohi El-Din, Evaluating the quality of health services in police hospitals in Amanat Al-Asimah according to the dimensions of service quality. Journal of the College of Administrative Sciences and Humanities (Sana'a University), Vol.1, N.5, pp.1-31,(2022)
- [8] M. Sultan, The Impact of Using the Information Technology on the Quality of Health Services in the Hospitals of Private Sector in Najran. International Journal of Business and Management Invention, Vol.4, N.12, pp.1-12. (2015).