

جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية من وجهة نظر المرضى:

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيجل

The Quality of Healthcare Services in Public Hospital Institution from Patients perspectives:

A Field Study at Mejdoub Said Ettaher Public Hospital - Jijel

أسماء بويبية¹، زين الدين خرشى²

¹ جامعة محمد أمين دباغين، سطيف 2، (الجزائر)، مخبر المجتمع الجزائري المعاصر، as.bouibia@univ-setif2.dz

² جامعة محمد أمين دباغين، سطيف 2، (الجزائر)، مخبر المجتمع الجزائري المعاصر، z.kharchi@univ-setif2.dz

Asma Bouibia¹, Zineddine Kharchi²

¹ University Mohamed Lamine Debaghine - Setif2- (Algeria), Laboratory contemporary Algerian society, as.bouibia@univ-setif2.dz

² University Mohamed Lamine Debaghine - Setif2- (Algeria), Laboratory contemporary Algerian society, z.kharchi@univ-setif2.dz

تاريخ الاستلام: 2024/04/18 تاريخ القبول: 2025/11/13 تاريخ النشر: 2026/01/31

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي وجهة نظر المرضى حول جودة الخدمات الصحية المقدمة على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية - مجدوب السعيد، الواقعة بدائرة الطاهير ولاية جيجل، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وكذا اتخاذ عينة قصدية من المستفيدين من الخدمات الصحية في هذه المؤسسة العمومية الاستشفائية، ولقد تكونت العينة من 100 مفردة. أما بخصوص أدوات جمع البيانات فتم العمل بالاستبيان يعتمد على مقياس ليكرت الخماسي، كما استخدمنا تقنية الملاحظة بالمشاركة؛ ومن أجل التحقق من فرضيات الدراسة وبلوغ أهدافها تمت معالجة البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية spss النسخة 26، واعتمدت في حساب صدق وثبات الاستبيان واختبار الفرضيات على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد. ختاماً، توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها أن جودة الخدمات الصحية بأبعادها الخمسة (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) متوفرة من وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة.

الكلمات المفتاحية: الجودة، الخدمات الصحية، جودة الخدمات الصحية، المؤسسة العمومية الاستشفائية

Abstract:

This study aimed to investigate patients' perspectives on the quality of healthcare services provided at Mejdoub Said Ettaher Public Hospital, located in the Taher district of Jijel province. The study adopted a descriptive-analytical approach and sampled beneficiaries of healthcare services in this public hospital, with a sample size of 100 individuals. Data collection tools included a questionnaire based on the Likert five-point scale, along with participatory observation techniques. Data processing, including questionnaire validity, reliability, hypothesis testing, and achieving study objectives, was conducted using SPSS version 26. Statistical measures such as means and standard deviations were employed for each dimension. The study concluded that the quality of healthcare services, across its five dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, safety, and empathy), was perceived by patients to be of moderate level.

Keywords: Quality, Healthcare Services, Healthcare Service Quality, Public Hospital Institution.

* المؤلف المرسِل.

مقدمة

يعتبر القطاع الصحي من أهم القطاعات في المجتمعات الحديثة، كونه من الحاجات الضرورية التي يحتاجها أي فرد داخل البناء الاجتماعي، فلا حياة دون رعاية صحية تقي البشر الأمراض وتقوي بنيتهم الجسدية والنفسية والعقلية، وهو مطلب ضروري بالنسبة لجميع فئات المجتمع. على هذا الأساس واستجابة لهذا الرهان فقد عرف القطاع الصحي في الجزائر العديد من التحولات في سبيل النهوض والاصلاح الشامل به، بما يطمح لتتماشى مع إنجازات التطور العلمي والتقني وتحديات العولمة في مختلف أبعادها، وكذا بما يحقق وعود الدولة الاجتماعية التي شكلت أفقا للعلاقة بمجتمع-دولة سطرها إعلان اول نوفمبر 1954 وأكدت عليها مختلف النصوص التأسيسية لدولة الاستقلال. لقد سعت الجزائر كغيرها من الدول لتحسين هذا القطاع من خلال توفير مؤسسات صحية كافية وكذا بني تحية تتماشى مع التطورات التي تعرفها المجتمعات خصوصا في عصرنا الحالي، كما التفتت جهود الدولة نحو تحقيق الكفاية في الإطار البشري الصحي، تدريباً وتأهيلاً، يعكس التمكين في هذا المجال وفي جميع متطلبات الخدمة. وفق هذا المطلب، حرصت الدولة الجزائرية على تحقيق التوزيع والتغطية الصحية العادلة وتوفير الخدمات الصحية في جميع المناطق سواء كانت في المناطق ريفية أو المدن. لا جدال في أن العنصر البشري -بغض النظر عن القطاع الذي ينتمي أو يعمل فيه- يعتبر المحور الرئيس والأساس الذي يقوم عليه البناء الاجتماعي؛ لذلك فهو في موضع دائم يجبره على البحث نحو تحقيق جميع متطلبات الحياة الضرورية ويدفعه باستمرار نحو السعي إلى بلوغ الرفاهية والرخاء الاجتماعي، وهذا المطلب الأساسي يتشكل من خلال توفير له جميع متطلبات الخدمة الصحية ذات مستويات عالية قادرة على مواجهة التغيرات الحاصلة في البيئة الاجتماعية. وباعتبار المجتمع ذو طبيعة متغيرة (ديناميكية) فإننا نعيش في العصر الراهن الذي يسمى بعصر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أحدث هذا الأخير نوع من النضج الفكري جعل المجتمع يدرك ويطمح لبلوغ أفضل سبل العيش؛ لهذا فإن طبيعة متطلباته لم تبقى حبيسة حيز ضيق بل اتسعت مدفوعة نحو أفق مفتوح، جعلت كل فرد في المجتمع يدرك ويؤمن بضرورة أن يتوفر له، كفرد جميع متطلبات الرعاية الصحية بشكل يليق ويتناسب مع شروط الجودة التي تطرحها مختلف الهيئات والمنظمات الدولية المعنية بالصحة. أفضى هذا إلى إدراك الفرد أنه كـ "حق" يتوجب على الدولة والجماعة الوطنية أن توفره له بالضرورة.

تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية في السياق الجزائري، من المؤسسات الخدمائية المسؤولة عن تقديم الخدمات الصحية، تتمثل مسؤوليتها في توفير التشخيص والعلاج وكذا الاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي للمرضى وللمستفيدين، كما لا يقتصر دورها على صحة الانسان فقط، وإنما يتجسد علاوة على ذلك في السهر على تقديم الأنشطة التعليمية والتدريبية والبحثية للطلبة وللعاملين في المجال الطبي على مختلف اختصاصاتهم ووظائفهم. ولكي تستطيع هذه المؤسسة ضمان توفير متطلبات الرعاية الصحية الجيدة يجب أن تتوفر داخلها على بنية تحتية تشمل المباني والأجهزة والمستلزمات والوحدات العلاجية، إضافة إلى التوفر على إطار إداري وطاقم طبي وشبه طبي ذو كفاءة وخبرة.

من ناحية أخرى، واتصالا مع مطلب وتحدي تقديم الخدمة المناسبة نجد أن مفهوم الجودة قد أصبح في وقتنا الحالي، من العوامل الرئيسية التي من شأنها تحديد اختيار وسلوك المستهلك، وتحيل مفردة الجودة إلى قدرة المؤسسة على تلبية جميع متطلبات واحتياجات المستفيدين من الخدمات بجميع أبعادها. على هذا الأساس نجد أن أغلبية المؤسسات على اختلاف أنواعها، سواء كانت انتاجية أو خدمائية، تحاول تجسيد هذا المفهوم كعامل أساسي في انتاج السلع أو تقديم الخدمات، والتي يتم من خلالها إحداث تنافس كبير بين هذه المؤسسات، هذا التنافس أفضى إلى سعيها بشكل مستمر للتطوير من خدماتها بما يتماشى مع التغيرات والتحولات الحاصلة في المجتمع؛ هدفها الأساس هو تحقيق الولاء والرضى لدى المرضى والمستفيدين.

على غرار باقي المؤسسات الأخرى، نجد أن المؤسسة العمومية الاستشفائية التي تتميز بطابع خدماتي تقدم هي الأخرى مجموعة من خدمات صحية للمرضى وللمستفيدين، يتمحور هدفها الأساسي في توفير التشخيص والعلاج والوقاية، بالاستعانة بجميع المهارات والخبرات والتقنيات الحديثة، بما يضمن أداءً جيداً وبطريقة آمنة ويحقق أفضل النتائج. ومع تزايد عدد السكان، والتغيرات التي عرفها القطاع الصحي خصوصاً مع انتشار فيروس كورونا (COVID-19) الذي يعتبر نموذجاً صارخاً عن الأوبئة والجوائح التي عرفتها البشرية عبر مسارات عديدة، وجدت المؤسسات الاستشفائية نفسها في مجاهمة العديد من التحديات ليس أقلها مدى قدرتها على استيعاب الأعداد الهائلة والكبيرة من المرضى، وكذا مدى توفر الطواقم الطبية والمعدات واللوازم الطبية الكفيلة بالتعاطي مع هذه الأزمة والتي انجر عنها أحداث عديدة لاسيما في عدد الوفيات التي مست جميع شرائح المجتمع في تلك الفترة. وعلى اعتبار أن الصحة هي من الحاجات الضرورية لبقاء استمرارية المجتمع، خلقت هذه الأحداث نوع من الخوف لدى أفراد المجتمع على سلامتهم وصحتهم الجسدية، وعلى شعورهم بالأمن والاستقرار الاجتماعي؛ فصحة الإنسان هي الأساس الذي يُبنى عليه كل مجتمع وتوفرها يعتبر حتمية ضرورية على كل المجتمعات.

إن الدراسة المتضمنة في هذا المقال تهدف إلى الوقوف على رأي ووجهة نظر المرضى حول جودة الخدمات الصحية التي تقدمها لهم المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير ولاية جيجل، كعينة عن مؤسسات القطاع الصحي العمومي في الجزائر. وعلى اعتبار المريض هو المستفيد من الخدمة وهو موضوعها فإننا نسعى من خلاله إلى الكشف والتعرف على واقع جودة الخدمة في هذه المؤسسة، وذلك عبر طرح السؤال التالي:

هل تتوفر جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير — جيجل —، من وجهة نظر المرضى؟

ويندرج ضمنه أسئلة فرعية تتصل بعناصر خمسة لمطلب الجودة وهي:

- هل توجد ملموسية في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيجل - من وجهة نظر المرضى؟

- هل توجد اعتمادية في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيجل - من وجهة نظر المرضى؟

- هل توجد استجابة في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيجل - من وجهة نظر المرضى؟

- هل يوجد أمان في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيجل - من وجهة نظر المرضى؟

- هل يوجد تعاطف في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيجل - من وجهة نظر المرضى؟

أما بخصوص فرضيات الدراسة فلقد جندنا فرضية رئيسية مفادها:

تتوفر جودة الخدمات الصحية، في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير — جيجل — من وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة.

وبدورها تتفرع إلى خمسة فرضيات تتصل كل واحدة منها بعنصر من عناصر مطلب الجودة:

- توجد ملموسية في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيغل - من وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة.
 - توجد اعتمادية في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيغل - من وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة.
 - توجد استجابة في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيغل - من وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة.
 - يوجد أمان في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيغل - من وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة.
 - يوجد تعاطف في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيغل - من وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة.
- إن معالجة موضوع جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية سوسولوجيا، هو على درجة كبيرة من الأهمية، فإضافة إلى كون القطاع الصحي يمثل مرآة عاكسة للعلاقة بين المجتمع والدولة، وعامل أساسي في اعتبار دولة ما ناجحة أو فاشلة بالمعيار المؤسساتي والسياسي، فإنه يُمكن من الوقوف على حقيقة وواقع الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسات الصحية الحكومية للمواطنين، وهذا عبر أخذ آراء ووجهة نظر المرضى الذين يتلقون العلاج في المستشفى، خصوصا أن القطاع الصحي يعتبر من أهم القطاعات في المجتمع، لما يقدمه من خدمات ضرورية واستعجالية والتي يسعى من خلالها تحقيق الصحة العامة والأمن للمجتمع، كذلك تقديم مجموعة من الحلول والاقتراحات التي تساهم في تحسين وضعية المرضى داخل المستشفى..
- بالنظر إلى هذه الأهمية فإن جملة من الأهداف تفرض نفسها على البحث والباحث، يمكن تحديدها في:
- التعرف على طبيعة وواقع القطاع الصحي في الجزائر؛
 - إبراز وتوضيح وجهة نظر المستفيدين من جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية؛
 - دراسة والكشف عن مدى توفر الجودة الخدمات الصحية من خلال دراسة أبعادها والتي تتمثل في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)؛
 - توضيح مدى أهمية تحقيق الجودة في المؤسسات العمومية الاستشفائية على المرضى؛
 - الكشف عن واقع تقديم الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية؛

المفاهيم الأساسية للدراسة

1 - الجودة: عرفت الجمعية الأمريكية مصطلح الجودة بأنها: الهيئة والخصائص الكلية للمنتوج (خدمة أو سلعة) التي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتوج على تلبية الحاجات المعلنة والمستترة (زيدان ، 2009، صفحة 92). وقد عرفت ISO 9000 الجودة على أنها قدرة مجموعة من الخصائص المتميزة على تلبية المتطلبات (Bouhouili , Rachidi, El kahri ,Amri, 2013, p. 3) على هذا الأساس يمكننا تعريف مفهوم الجودة إجرائيا، على أنها قدرة المؤسسة على توفير وتقديم الخدمات وفق احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمة.

2 - الخدمات الصحية: يمكن تعريفها على أنها الخدمات التي تشتمل على الرعاية الطبية والتمريض، من حيث العناية والمراقبة الدائمة لأحوال المرضى داخل المؤسسة الاستشفائية، حيث يتجلى ذلك من خلال السرعة في تلبية متطلبات المرضى والدقة والعدالة في تنسيق

وحجز مواعيد المرضى أو المراجعين، حيث يتم معاملتهم بطريقة ودية وإنسانية مع اعطائهم الرعاية (رضوان ، 2010، صفحة 206). كذلك تعرف الخدمات الصحية على أنها: جميع أنواع الخدمات المقدمة سواء كانت للأفراد أو للمجتمع، هدفها الكشف بشكل كامل عن الرفاهية الجسدية والعقلية والاجتماعية لهم، وتشمل مجال الرعاية الصحية والخدمات الصحية الوقائية والعلاجية، بالإضافة الى خدمات إعادة التأهيل الطبي (Erkan , Unal , 2022, p. 198).

وعلى ضوء ما سبق، فإن التعريف الإجرائي لمفهوم الخدمات الصحية الذي اعتمدناه في دراستنا هو أنها: جميع الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية الاستشفائية للمستفيدين، من خلال التشخيص والعلاج والوقاية، مما يحقق الصحة العامة في المجتمع.

3 - جودة الخدمات الصحية: تعرف الخدمات الصحية على أنها : الاستدامة في خدمة المريض من خلال تقديم خدمات صحية تتسم بالجودة، وتكون وفقا لأحدث المبادئ التوجيهية والمعايير السريرية، والتي تلي متطلبات المرضى وترضي مقدمي الخدمة، والتي تتوفر من خلال إمكانية الوصول والقدرة على تحمل التكاليف والملائمة والكفاءة وحسن التوقيت، الخصوصية والاستجابة، كذلك توفر الدقة والموثوقية والاستمرارية (Mohammad mosadeghrad , 2014, p. 78).

أما إجرائيا فإن جودة الخدمة الصحية هي: قدرة المؤسسة العمومية الاستشفائية على تقديم الخدمات الصحية للمرضى بشكل يتوافق مع معايير الجودة، من خلال قدرتها على تحقيق الملموسة والاعتمادية وتوفير الأمان والتعاطف والاستجابة الدائمة للمرضى، مما يشكل لهم رضى تام عن الخدمات المقدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

4 - المؤسسة العمومية الاستشفائية: عرف المشرع الجزائري، المؤسسة العمومية الاستشفائية على أنها : مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتضع تحت وصاية الوالي، تتكون من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي، تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة من البلديات، هدفها التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية لسكان من خلال ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج وتطبيق البرامج الوطنية للصحة، وضمان الصحة والنقاوة ومكافحة الضرر (الجريدة الرسمية الجزائرية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 2007، صفحة 10-11).

أما إجرائيا فهي: مؤسسة اجتماعية خدمية تتمتع بالاستقلال المالي وضعت من طرف الدولة الجزائرية لتقديم العديد من الأدوار منها التشخيص والعلاج والخدمات الوقائية للمرضى، هدفها الأساسي تحقيق الرعاية والأمن الصحي للمجتمع.

الدراسات السابقة:

1 - دراسة " سعيدان رشيد، روشام بن زيان، (2018) بعنوان : جودة الخدمات الصحية من خلال آراء المرضى بالمؤسسة الاستشفائية 240 سرير بولاية بشار، تم نشر هذه الدراسة في شكل مقال علمي محكم، ولقد سعى إلى الاجابة عن الإشكالية المتمثلة في مستوى تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة محل الدراسة من خلال إثبات أو نفي الفرضيات المطروحة، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، أما عينة الدراسة فتمثل في جمهور المستفيدين من الخدمة بالمستشفى تراي بوجمة بشار، أما عن أدوات جمع البيانات فتم الاعتماد على الاستمارة لجمع البيانات وتم معالجتها باستخدام الحزمة الإحصائية spss، توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى الجودة متوسط من وجهة نظر المرضى مع تأثير كبير لبعض المحاور فهناك مستوى مرتفع لكل من محور الجوانب المادية ومحور الاستجابة ومحور الأمان ومع محور التعاطف بدرجة متقاربة بمتوسط حسابي وانحراف معياري على التوالي ، أما محور ظروف الايواء ومحور الاستجابة فجاء مستوى الجودة متوسط.

- 2 - دراسة: رمزي العباسي، نعرورة بوبكر، (2020) بعنوان: مساهمة لتحسين جودة الخدمات الصحية المتقدمة من منظور المرضى - دراسة ميدانية على عينة من المرضى المؤسسة الاستشفائية العمومية "قرين العياشي" ولاية عنابة. هدفت الدراسة لمعرفة مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الاستشفائية العمومية بعنابة من وجهة نظر المرضى، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي، أما عينة الدراسة فقد تكونت من 80 مريض بالمؤسسة الاستشفائية، وقد تم الاعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات وتمت معالجة النتائج عن طريق الحزمة الإحصائية spss. توصلت هذه الدراسة على أن تتوفر المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة على أبعاد جودة الخدمات الصحية الخمسة، الاعتمادية، الملموسة، الاستجابة، الأمان، التعاطف، وتقدم المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة خدمات صحية ذات المستوى مرتفع نسبيا وهذا وضحت قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب آراء أفراد العينة وحسب إجابات الباحثين كان ترتيب أبعاد جودة الخدمات الصحية كما يلي: (التعاطف، الأمان، الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة).
- 3 - دراسة: نورا محمد نور، (2023) بعنوان: أثر أتمتة الدردشة التفاعلية على تحسين الخدمات الصحية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية حاولت هذه الدراسة التعرف على أثر أتمتة الدردشة التفاعلية على تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية والتي تتبع لوزارة الصحة في مدينة الرياض، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وأيضا تم الاعتماد على استبانة كأداة لدراسة بهدف جمع البيانات ووزعت على 101 مفردة، وتم تحليل نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة الإحصائية spss، توصلت نتائج الدراسة عن وجود فروق دال إحصائيا بين أتمتة الدردشة التفاعلية وتحسين تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين من وجهة نظر موظفي مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض، حيث عملت الوزارة على وضع خطة شاملة لأتمتة الخدمات الصحية ووضوح المعلومات الطبية المقدمة في الدردشة، سرعة المعاملات الصحية والإدارية، اتخاذ القرارات العاجلة وسرعة الوصول إلى المعلومات الصحية دون استخدام أجهزة الكمبيوتر وخارج أوقات العمل على مدار 24 ساعة لكي يسهل تقديم الخدمة للمستفيدين.
- 4 - دراسة: عمر دره، سالم بيت سعيد، (2018) بعنوان: تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى - دراسة مقارنة بين مستشفيات الحكومية والخاصة، الأردن، أرادت هذه الدراسة تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية والتعرف على الفرق في مستوى جودة الخدمات الصحية في كل من المستشفيات الحكومية والخاصة، تم الاعتماد على 360 عينة، أما أدوات جمع البيانات فقد تم الاعتماد على استمارة الاستبيان وتم تحليل النتائج باعتماد على الحزمة الإحصائية spss. توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل فيما يلي، أن مستوى أبعاد جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية كان متوسطا، مستوى أبعاد جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الخاصة كان مرتفعا، أن مستوى جودة الخدمات الصحية بأبعادها الخمسة المقدمة في المستشفيات الخاصة أفضل من تلك المقدمة في المستشفيات الحكومية في محافظة ظفار من وجهة نظر المرضى.

الإطار النظري للدراسة:

1- أبعاد جودة الخدمات الصحية :

لقياس جودة الخدمات الصحية، فإنه يجب توفر أبعاد الجودة، لهذا فقد اختلفت العديد من التوجهات لتحديد هذه الأبعاد كل حسب وجهة نظره، وسوف نحاول عرض أهم الأبعاد الخاصة بجودة الخدمات الصحية والتي يمكن حصرها فيما يلي:

أ - الملموسية : تشير إلى مظهر التسهيلات والرأس المال المادي والبشري ومعدات الاتصال، إضافة إلى الجوانب المتعلقة بلمسوسية الخدمة كالبنية التحتية وتقنية المعلومات والاتصالات (أوبنحي، نبوية، 2020، صفحة 583)، وتتمثل كذلك مظاهر الملموسية في الإقامة

والشكل الظاهري للموظفين، ومدى توفر النظافة في المحيط الداخلي والخارجي في المؤسسة، كما تتضمن إمكانية الوصول إلى موقع والوقت الذي يستغرقه المستفيد للوصول إلى المؤسسة، (Kourkouta , Iliadis, Sailakis, Adamakidou, Ouzoumakis, Keisiars , 2021, p. 500)

ب - الاعتمادية : ويتجسد هذا البعد في مدى قدرة المنظمة على تقديم الخدمات الصحية للمرضى في الوقت المناسب وبصورة سريعة خاصة أنه يتطلب على المرضى تلقي العلاج في الوقت المناسب لتجنب وقوع أي خطر على صحتهم، كذلك تجنب الوقوع في الأخطاء الطبية، بالإضافة إلى السعي لاقتراح الحلول للمشاكل الواردة، لذلك فإن توفر الاعتمادية بجميع أشكالها، يعطي للمرضى شعور بالأطمئنان والثقة بالمؤسسة وأن صحتهم بين أيادي أمانة، وتعتبر الاعتمادية بصفة عامة عن مستوى ثقة المستفيدين في المؤسسة الصحية، ومدى اعتماده عليها في الحصول على خدمات الطبية التي يتوقعها (محمد جبريل، محمد العوامي، و محمد القي، 2020، صفحة 41-42).

ج - الاستجابة: يعتمد هذا البعد على توفير للمرضى استجابة سريعة، حيث يقتصر هذا البعد على قدرة الموظفين في المؤسسة الاستشفائية على الاستجابة بشكل سريع على طلبات واستفسارات المرضى، فالمرضى يشعر بالرضى عند الرد على الخدمة بشكل سريع كذلك تمثل الاستجابة في تقديم الموظفين الخدمات بشكل دائم والالتزام بها وتعامل مع جميع المرضى بغض النظر عن أصلهم وخلفيتهم، أي العدالة في توزيع الخدمات والتعاون معهم ومعاملتهم بشكل يليق بهم، بما يحقق لهم الرضى عن الخدمة المقدمة (مكيد، بن عيادة، 2016، صفحة 15).

د - الأمان: يعني به حرص المؤسسة على توفير الأمان للمستفيدين خلال تقديم الخدمات الاستشفائية، ويتجسد ذلك من خلال تدعيم المؤسسة بالموظفين المؤهلين وبالعدد الكافي سواء كان أطباء أو طاقم طبي أو إداريين، كذلك سعي المؤسسة الاستشفائية على توفير المستلزمات المادية الحديثة تتماشى مع التطورات الحاصلة في العالم وتشمل كذلك:

_____ المعرفة والمهارة المتخصصة للأطباء، وحسن الادب والتعامل مع المرضى، كذلك خلق جو آمن ومستقر، مع مراعاة سرية المعلومات الخاصة بالمرضى (حبوبة، 2020، صفحة 64).

هـ - التعاطف: ويتمثل في تحلي الموظفين بالإنسانية في التعامل مع المرضى، ويشمل كذلك اللباقة والاحترام والثقة واللفظ وحسن الاصغاء، وحسن التواصل بين الطرفين، مما يخلق لدى المرضى ثقة بأن المؤسسة تهتم بحالتهم الصحية هذا يجعلهم يشعرون بالراحة والأطمئنان والاقبال الدائم عليها، خاصة إذا توفرت لديها جميع الظروف الملائمة للمرضى، إذ تضع المؤسسة الاستشفائية مصلحة المرضى في مقدمة اهتمامات وتسعى على تلبية احتياجاتهم بكل ود واللفظ (عبد المرحي عبد المنعم الجمال، 2019، صفحة 67).

الإجراءات المنهجية للدراسة

- مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المفردات التي تتواجد محل الدراسة، ومن خلال دراستنا التي تم اختيارها في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيجل -، فإن مجتمع دراستنا يتمثل في المرضى الذين يتلقون العلاج في مستشفى العمومي مجدوب السعيد أو من سبق لهم العلاج، أو كان لهم مريض يعالج هناك أو يعالج الآن ومرافقوه في السابق أو في الحاضر أو من كانت له تجربة تلقي خدمة صحية في المؤسسة في السابق أو الآن.

2 - عينة الدراسة: بما أن الهدف من الدراسة هو استطلاع وجهة نظر المرضى حول جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيجل -، فقد تم اختيار العينة القصدية على اعتبار أن دراستنا معنية فقط

بالمرضى الذين تلقوا ويتلقون خدمة صحية في هذه المؤسسة العمومية الاستشفائية، مرة أو عدة مرات وكذلك ومرافقيهم. ولضمان صفة التمثيلية لوحدة العينة؛ فقد تم اختيار أفراد العينة بطريقة قصدية والمتمثل عددهم في 100 مبحوث. أما بخصوص إجراءات اختيار العينة فكانت وفق تقنية كرة الثلج.

3 - منهج الدراسة: حسب طبيعة الموضوع والمشكلة المطروحة فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لأنه يتناسب مع موضوع الدراسة والتي من خلاله يتم تسليط الضوء على الظاهرة محل الدراسة، وتوضيح أسبابها وعوامل حدوثها، والتي تتم من خلاله وصف وتفسير هذه الظاهرة والمتمثلة في جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية، من خلال الاعتماد على وجهة نظر المرضى ومرافقيهم كونهم هم الذين كانت لهم تجربة في المؤسسة، كذلك الاعتماد على المنهج التحليل الإحصائي وفق مقارنة كمية.

4 - مجالات الدراسة:

- المجال الزمني: حيث استغرقت دراستنا من جويلية 2023 إلى فيفري 2024.
- المجال المكاني: تم اجراء دراستنا في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيجل -.
- المجال البشري: يتمثل في المرضى ومرافقيهم المستفيدين من الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- 5 - أدوات الدراسة:** اعتمدنا في دراستنا على تقنية الاستمارة كأداة لجمع البيانات من ميدان الدراسة، حيث تكونت من محورين، المحور الأول يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد الزيارات، آخر مرة تم فيها زيارة المؤسسة العمومية الاستشفائية)، أما المحور الثاني فيتضمن مجموعة من الأسئلة حول أبعاد جودة الخدمات الصحية للأبعاد الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) ، وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرث **Likert** الخماسي لقياس فقرات الاستبيان، والذي يمكنه توضيحه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (01): يوضح مقياس ليكرث **Likert** الخماسي

غير موافق بشدة	غير أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

كما تم الاعتماد كذلك على تقنية الملاحظة بالمشاركة، والتي من خلالها تمت معاينة وتفحص ميدان الدراسة كفرد من أفراد العينة. كذلك تم الاعتماد على المقابلة الحرة التي هي الوجه الآخر للملاحظة بالمشاركة فكلما سمحت لنا وضعية الملاحظة بالمشاركة من التقرب ومعايشة وضعية بحثية ما قمنا بإجراء مقابلة مباشرة.

6 - اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

لتعرف على صدق وثبات الاستبيان تم الاعتماد على مجموعة من الاختبارات والمتمثلة فيما يلي:

الصدق الظاهري: تم توزيع وعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المختصين في موضوع دراستنا، بهدف تحكيمها، ومن خلال حساب الصدق الظاهري وفق المعادلة الإحصائية (لوشيه) $\frac{n1-n2}{w}$ ، وبعد عملية جمع القيم المتحصل عليها، وتقسيمه على صدق البنود الإجمالي، تحصلنا على قيمة الصدق المقدرة بـ 0,80 وهي أكبر من 0,60 أي أنه يمكن القول أن الاستبيان صادق.

صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي): كذلك تم حساب الصدق التمييزي لتأكد من صدق الاستبيان وتم ادراجها في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): يوضح اختبار صدق المقارنة الطرفية

العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة الإحصائية	درجة الحرية	sig
الدرجات الدنيا	87,90	30,887	-7,803	0,000	28	0,05
الدرجات العليا	131,90	13,605				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتبين من خلال بيانات الجدول، أن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي 0,000 وهي أصغر من 0,05 ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الأفراد الدنيا ومتوسط درجات الأفراد العليا في الاستبيان، ما يبين أن الاستبيان صادق في قدرة تمييزه لدرجات الافراد.

اختبار ثبات أداة الدراسة: للكشف عن مدى ثبات الاستبيان تم الاعتماد على مجموعة من الاختبارات والتي نسعى من خلالها للتأكد من أن هاته الأداة ثابتة والمتمثلة فيما يلي:

أ: معامل الثبات ألفا كرو نباخ: تم الاعتماد على اختبار ألفا كرو نباخ لمعرفة مدى درجة ثبات الاستبيان، كما موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): نتائج معامل الثبات ألفا كرو نباخ

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

محاور الاستبيان	الابعاد	العبارات	معامل الفا كرو نباخ	معامل الثبات للمحور
ابعاد جودة الخدمات الصحية	الملموسية	7	0,81	0,93
	الاعتمادية	8	0,74	
	الاستجابة	7	0,82	
	الأمان	8	0,74	
	التعاطف	7	0,72	

يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (2) أن أبعاد الاستبيان مناسبة لقياس المحور، حيث بلغ معامل الفا كرو نباخ لبعد الملموسية 0,81 وهي أكبر من 80% وهذا يدل أن بعد الملموسية يتمتع بمستوى ممتاز، يليها بعد الاعتمادية والذي قدر بـ 0,74 وهي تقع بين 70% و80% والذي يمكن القول انه يتمتع بمستوى جيد، اما بالنسبة لبعد الاستجابة فقد قدر نسبة الثبات فيه بقيمة قدرها 0,82 وهي أكبر من 80% هذا ما يدل أن بعد الاستجابة ثابت بمستوى ممتاز، بينما بلغ الفا كرو نباخ لبعد الأمان بقيمة

تقدر بـ 0,74 وهي تقع بين 70% و 80% والذي يمكن القول انه يتمتع بمستوى جيدا، أما بالنسبة لبعد التعاطف فقد قدر بأصغر قيمة والتي تتمثل في 0,72 وهي تقع بين 70% و 80% وهذا ما يدل حسب مستوى الثبات أن هذا بعد جيدا، ومن خلال حساب ألفا كرو نباخ للمحور ككل والذي قدر بـ 0,93، وهي نسبة مرتفعة أكبر من 80 %، وهذا ما يدل حسب مستويات الثبات أن محور الاستبيان ثابت بشكل ممتاز ، ويمكن القول أن أداة الدراسة ثابتة ، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها وتطبيقها لتحقيق أهداف الدراسة.

ب: معامل الثبات (التجزئة النصفية)

الجدول رقم (3): نتائج اختبار الثبات التجزئة النصفية

بنود المقياس	العينة	معامل الارتباط قبل التصحيح	معامل الارتباط بعد التصحيح
البنود الفردية	30	0,92	0,95
البنود الزوجية			

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بعد التصحيح حسب معادلة سبيرمان -- براون تساوي 0,95 وهي درجة قوية، هذا ما يبين أن أسلوب الثبات لهذا الاستبيان ثابت، ويمكن الاعتماد عليها كأداة لدراسة.

7 - أساليب المعالجة الإحصائية:

تم الاعتماد في دراستنا على تفرغ وتحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

المدى: تم الاعتماد على هذا الأسلوب الإحصائي للحكم على المتوسط الحسابي ويعتبر الفرق بين أكبر قيمة وبين أصغر قيمة ويمكن حسابه وفق المعادلة التالية:

$R = MAX - MIN$ ، حيث تعتبر MIN : تعتبر أصغر قيمة في المقياس (1) ، و MAX : يعتبر أكبر قيمة في المقياس (5) وتساوي حسب المعادلة التالية $5 - 1 = 4$ ومنه الفئة تساوي : $4/5 = 0,8$

ويمكن توضيح الفئات من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (3): يمثل درجة الموافقة حسب مقياس ليكرث

رقم الفئة	المجال	الدرجة	الوزن	درجة الموافقة
1	من 1 الى 1,80	غير موافق بشدة	01	منخفض جدا
2	من 1.81 الى 2,60	غير موافق	02	منخفض
3	من 2,61 الى 3,40	محايد	03	متوسط
4	من 3,41 الى 4,20	موافق	04	مرتفع
5	من 4,21 الى 5,00	موافق بشدة	05	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

تم استخراج الاعتماد على spss التكرارات والنسب المئوية لبيانات الشخصية الافراد عينة الدراسة، كذلك تم حساب صدق وثبات الاستبيان بالاعتماد على حساب صدق المحكمين والمقارنة الطرفية أما بالنسبة لمعامل الثبات فقد تم حساب معامل الثبات الفا

كرو نباخ لأبعاد والمحور ككل وحساب كذلك معامل الثبات التجزئة النصفية، اما من ناحية اختبار صحة الفرضيات فقد تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستبيان.

نتائج الدراسة:

يتضمن هذا الجزء عرض وتحليل البيانات من خلال الوقوف على خصائص العينة واستعراض أهم النتائج المتوصل اليها:

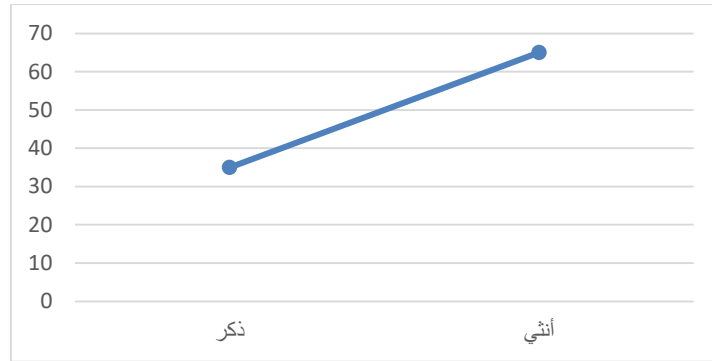
1 - عرض وتحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

الجدول رقم (4): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسب المئوية
ذكر	35	%35
أنثى	65	%65
المجموع	100	%100

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

الرسم البياني رقم (2): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الباحثين

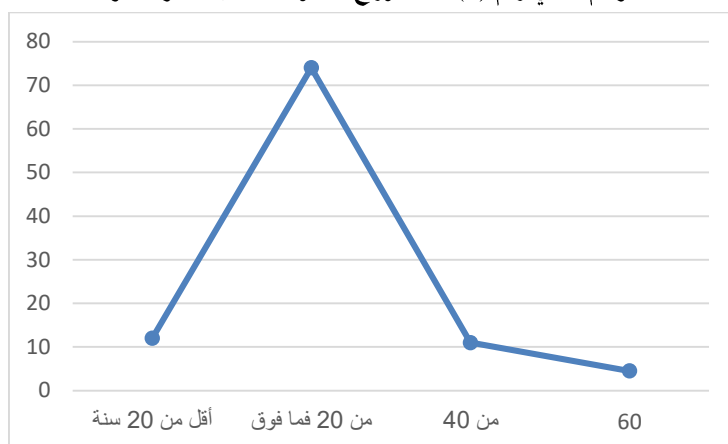
يتضح من خلال الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين الاناث والتي قدرت نسبتهم بـ 65%، تليها نسبة ذكور بنسبة 35%، ويمكن ارجاع ذلك الى طبيعة الدور الذي تمارسه المرأة في المرافقة المرضى، كذلك تعتبر أكثر فئة صادفتنا أثناء توزيع الاستبيان.

الجدول رقم (5): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسب المئوية %
أقل من 20 سنة	12	%12
من 20 سنة الى أقل من 40 سنة	74	%74
من 40 سنة الى أقل من 60 سنة	11	%11
من 60 سنة فما فوق	3	%3
المجموع	100	%100

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

الرسم البياني رقم (1): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الباحثين

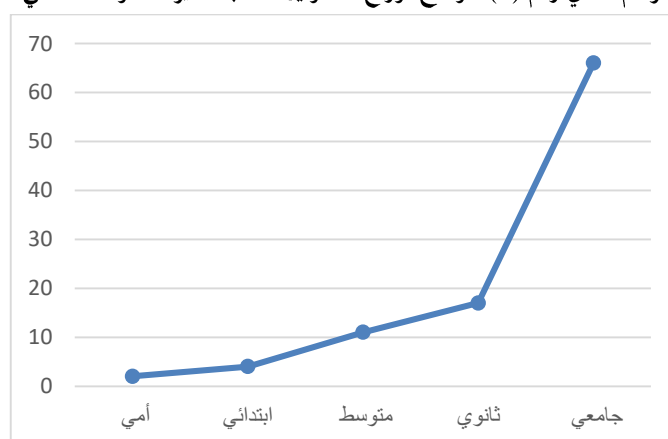
يتضح من خلال بيانات الجدول، أن أغلبية المبحوثين يتراوح عمرهم من 20 سنة إلى أقل من 40 سنة والتي قدرت نسبتهم بـ 74 %، تليها أقل من 20 سنة بنسبة قدرت بـ 12 %، في حين نجد فئة العمر من 40 سنة إلى أقل من 60 سنة قدرت بنسبة 11 %، أما أقل نسبة عمرية فهي من 60 سنة فما فوق والتي قدرت نسبتهم بـ 3 %، ويمكن تفسير ارتفاع عدد أفراد المبحوثين من 20 سنة إلى أقل من 40 سنة إلا أن المجتمع الجزائري يتميز بوجود نسبة كبيرة من فئة الشباب.

الجدول رقم (6): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسب المئوية %
أمي	2	2%
ابتدائي	4	4%
متوسط	11	11%
ثانوي	17	17%
جامعي	66	66%
المجموع	100	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

الرسم البياني رقم (3): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الباحثين

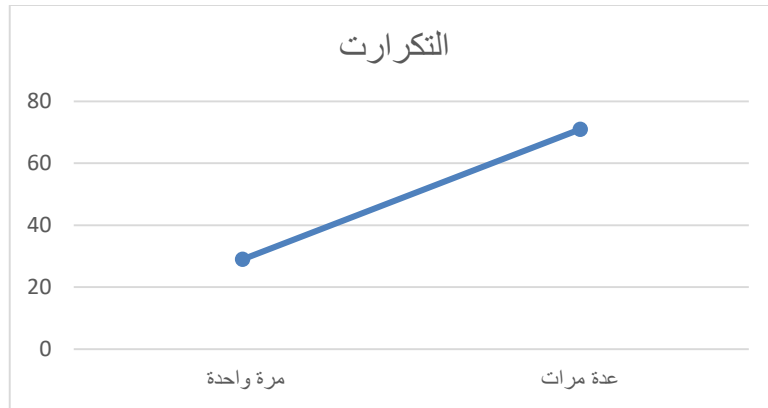
يتضح من خلال بيانات الجدول، أن اغلبية المبحوثين مستواهم التعليمي جامعيين والتي قدرت نسبتهم بـ 66%، تليها مستوى ثانوي بنسبة 17 %، تليها المستوي التعليمي متوسط والذي قدرت بنسبته بـ 11%، في حين نجد المستوى التعليمي ابتدائي والذي قدرت نسبته بـ 4 %، وفي الأخير مستوى امي بأقل نسبة والتي قدرت بـ 2 % ويمكن تفسير ارتفاع عدد افراد المبحوثين ذو المستوى الجامعي ، الى طبيعة افراد العينة والذي يتكون من الفئة الجامعيين وهذا ما وضحناه في الجدول رقم (5) أن اكثر فئة عمرية للمبحوثين هي من 20 سنة الى أقل من 40 سنة وهي أكثر الفئة ذو المستوى الجامعي.

الجدول رقم (7): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير عدد الزيارات

عدد الزيارات	التكرار	النسب المئوية %
مرة واحدة	29	29%
عدة مرات	71	71%
المجموع	100	100 %

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

الرسم البياني رقم (4): يبين توزيع المبحوثين حسب عدد زيارات المؤسسة



المصدر: من اعداد الباحثين

يتضح من خلال بيانات الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين قاموا بزيارة المؤسسة العمومية الاستشفائية أكثر من مرة والتي قدرت نسبتهم بـ 71%، تليها زيارة المؤسسة العمومية الاستشفائية مرة واحدة بنسبة قدرت بـ 29%، ويمكن ارجاع ذلك الى لجوء المبحوثين الى الخدمات الطبية بشكل دوري، كذلك يمكن ارجعها الى الدور الذي يقوم به المرافقين في تتبع ودعم مرضاهم في المستشفى، وهذا ما يؤدي الى ارتفاع وزيادة عدد الزيارات لدى المبحوثين في المستشفى.

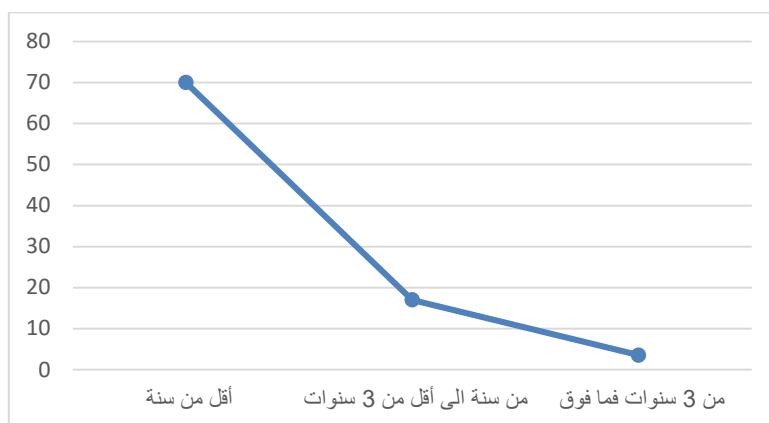
الجدول رقم (8): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير اخر مرة تزور فيها المؤسسة العمومية الاستشفائية

الاحتمالات	التكرار	النسب المئوية %
أقل من سنة	70	70%
من سنة الى 3 أقل سنوات	17	17%
من 3 سنوات فما فوق	13	13 %
المجموع	100	100%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال بيانات الجدول، أن أغلبية المبحوثين آخر مرة يزرون فيها المؤسسة العمومية الاستشفائية أقل من سنة والتي قدرت نسبتهم بـ 70%، تليها من سنة الى أقل من 3 سنوات والتي نسبتهم بـ 17%، في حين نجد أصغر نسبة من 3 سنوات فما فوق والذي قدرت بنسبته بـ 13%، ويشير ذلك أن أغلبية المبحوثين لجؤوا الى المؤسسة العمومية الاستشفائية لتلقى الخدمات الصحية أو زيارة مرضاهم أو كانوا مرافقين لمرضاهم، وهذا ما أكدته الجدول رقم (7) أن أغلبية المبحوثين قاموا بزيارة المؤسسة العمومية الاستشفائية عدة مرات.

الرسم البياني رقم (8): يوضح توزيع المبحوثين حسب المدة التي تم زيارة فيها المستشفى



المصدر: من اعداد الباحثين

2 - عرض نتائج فرضيات الدراسة

تم الاعتماد على تحليل البيانات محور جودة الخدمات الصحية لاختبار فرضيات الدراسة، ومن أجل التعرف على جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية من وجهة نظر المرضى، تم تخصيص 31 عبارة موزعة على خمسة أبعاد لجودة الخدمات الصحية وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف حيث تم اختبار صحة الفرضيات، بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وبمكنا عرض نتائج كالاتي:

عرض وتحليل إجابات المبحوثين حول بعد الملموسية

الجدول رقم (9): يمثل اتجاهات المبحوثين حول عبارات بعد الملموسية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة
02	مرتفع	1,280	3,41	تتواجد المؤسسة العمومية الاستشفائية في موقع استراتيجي يتيح امكانية الوصول اليها بسرعة	6
06	منخفض	1,151	2,26	تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية على أجهزة طبية ومعدات حديثة	7
04	منخفض	1,242	2,45	تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية على قاعات انتظار مريحة وكافية للمرضى	8

07	منخفض	1,200	2,21	تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية على غرف وأسرة وأفرشة ذات نوعية جيدة ، تغطي احتياجات المرضى	9
01	مرتفع	1,067	3,55	تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية أقسام خاصة بحالات الاستعجالات	10
05	منخفض	1,217	2,44	تتميز المؤسسة العمومية الاستشفائية بالنظافة ومظهر لائق للموظفين	11
03	متوسط	1,167	2,75	تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية على سيارات الإسعاف بشكل كافي لنقل المرضى	12
متوسط		0,762	2,72	بعد الملموسية	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه أن متوسط الحسابي الكلي للمبحوثين حول بعد الملموسية قدر بـ 2,72 والذي ينتمي الى المجال من 2,61 الى 3,40، وهذا ما يشير الى أن المبحوثين موافقين بدرجة متوسطة على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية مجذوب السعيد توفر لدى مستفيدين بعد الملموسية، كما نلاحظ أن قيمة الانحراف المعياري لوجهة نظر المبحوثين قدرت بـ 0,762، وهذا ما يدل على انه هناك تشتت محدود في إجابات المبحوثين حول هذا البعد.

كما يتضح من خلال عبارات بعد الملموسية الموضحة في الجدول، أن عبارة رقم (10) حصلت على أعلى متوسط حسابي، والذي قدر بـ (3,55) وانحراف معياري بلغ (1,067)، وهذا ما يدل أن المؤسسة الاستشفائية تتوفر على أقسام خاصة بحالات الاستعجالات، تليها العبارة رقم (6) في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي قدره 3,41 وانحراف معياري قدر بـ 1,280 وهذا ما يدل على أن المبحوثين موافقين بدرجة مرتفعة على ان المؤسسة العمومية الاستشفائية تتواجد في موقع استراتيجي يتيح لجميع المرضى أو المستفيدين من الخدمة الوصول اليها ، تليها العبارة رقم (12) في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي قدر بـ (2,75) والانحراف المعياري الذي قدر بـ (1,167)، وهذا ما يؤكد أن المبحوثين يرون أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تتوفر على سيارات الإسعاف لنقل المرضى بشكل متوسط ، تليها العبارة رقم (8) في المرتبة الرابعة التي قدر متوسطها الحسابي بـ (2,45) وانحرافها معياري بـ (1,242) وهذا ما يوضح أن المبحوثين موافقين بشكل منخفض على ان المؤسسة العمومية الاستشفائية تتوفر على قاعات انتظار مريحة وكافية للمرضى ، في حين نجد عبارة رقم (11) وجدت في المرتبة الخامسة بمتوسط الحسابي قدر (2,44) وبانحراف معياري قدره بـ 1,217 ، وهذا ما بين أن المبحوثين موافقين بشكل منخفض على ان المؤسسة العمومية الاستشفائية تتميز بالنظافة ومظهر لائق للموظفين حيث نجد في المرتبة قبل الأخيرة العبارة رقم (7) بمتوسط حسابي قدره (2,26) وانحراف معياري قدر بـ (1,151) وهذا ما يؤكد ان المبحوثين موافقون بشكل منخفض على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تتوفر على أجهزة طبية ومعدات حديثة ، وفي الأخير نجد العبارة رقم (9) بمتوسط حسابي قدر بـ (2,21) وانحراف معياري قدر بـ (1,200) ، وهذا ما يوضح أن المبحوثين موافقون بشكل منخفض، على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تتوفر على غرف وأسرة وأفرشة ذات نوعية جيدة ، تغطي احتياجات المرضى.

عرض وتحليل إجابات المبحوثين حول بعد الاعتمادية

الجدول رقم (10): يمثل اتجاهات المبحوثين حول عبارات بعد الاعتمادية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
13	تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية على طواقم طبية ذات كفاءة	2,93	1,200	متوسط	05

جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية من وجهة نظر المرضى

14	تلتزم المؤسسة العمومية الاستشفائية بتقديم الخدمات الصحية للمرضى بشكل دائم	3,35	1,029	متوسط	02
15	تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية على جميع التخصصات الطبية الضرورية للمرضى	2,34	1,112	منخفض	08
16	تتم المؤسسة العمومية الاستشفائية بتحسين المستمر لوضعية المرضى	2,86	1,110	متوسط	06
17	تقدم المؤسسة العمومية الاستشفائية خدمة تقديم الطعام بشكل يليق بالمرضى	2,72	1,164	متوسط	07
18	توفر المؤسسة العمومية الاستشفائية جميع المعلومات التي يحتاجها المريض	2,96	1,100	متوسط	04
19	تتم متابعة حالة المريض من قبل الطاقم الطبي والشبه طبي بشكل دوري	3,17	1,223	متوسط	03
20	تتم المؤسسة العمومية الاستشفائية بحفظ المعلومات والسجلات الخاصة بالمرضى	3,50	1,040	مرتفع	01
بعد الاعتمادية		2,97	0,716	متوسط	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن متوسط الحسابي الكلي للمبحوثين حول بعد الاعتمادية قدر بـ (2,97) والذي ينتمي الى المجال من 2,61 الى 3,40، وهذا ما يشير الى أن المبحوثين موافقين بدرجة متوسطة على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد، توفر لدى مستفيدين بعد الاعتمادية، كما نلاحظ أن قيمة الانحراف المعياري لوجهة نظر المبحوثين قدرت بـ (0,716) هذا ما يدل على انه هناك تشتت محدود في إجابات المبحوثين حول بعد الاعتمادية.

كما يتضح من خلال عبارات بعد الاعتمادية، الموضحة في الجدول أعلاه ، أن عبارة رقم (20) حصلت على أعلى متوسط حسابي، والذي قدر متوسطها الحسابي بـ (3,50) وانحرافها المعياري الذي بلغ (1,040)، وهذا ما يدل أن المؤسسة الاستشفائية تهتم بحفظ المعلومات والسجلات الخاصة بالمرضى بمستوى مرتفع ، تليها العبارة رقم (14) في المرتبة الثانية ، بمتوسط حسابي قدره 3,35 وانحراف معياري قدر بـ (1,029) وهذا ما يؤكد أن المبحوثين موافقين بدرجة متوسطة على ان المؤسسة العمومية الاستشفائية تلتزم بتقديم الخدمات الصحية للمرضى بشكل دائم ، تليها العبارة رقم (19) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر بـ (3,17) والانحراف المعياري الذي قدره (1,223) ، وهذا ما يبين أن المبحوثين يرون أنه يتم متابعة المريض من قبل الطاقم الطبي والشبه طبي بشكل دوري بدرجة متوسطة ، في حين نجد عبارة رقم (18) جاءت في المرتبة الرابعة بقيمة متوسط الحسابي قدرت بـ (2,96) وبانحراف معياري قدره (1,100) ، وهذا ما يؤكد أن المبحوثين موافقين بشكل متوسط على ان المؤسسة العمومية الاستشفائية توفر المعلومات التي يحتاجها المريض ، تليها العبارة رقم (13) في المرتبة الخامسة الذي قدر متوسطها الحسابي بـ (2,93) وانحرافها معياري بـ (1,200) ، وهذا ما يوضح أن المبحوثين موافقين بشكل متوسط على ان المؤسسة العمومية الاستشفائية تتوفر على طواقم طبية ذات كفاءة ، في حين نجد عبارة رقم (16) جاءت في المرتبة السادسة بمتوسط الحسابي قدر بـ (2,86) وبانحراف معياري قدره (1,110) ، وهذا ما يبين أن المبحوثين موافقين بشكل متوسط على ان المؤسسة العمومية الاستشفائية تهتم بتحسين المستمر لوضعية المرضى ، في حين نجد العبارة رقم (17) احتلت المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2,72) وانحراف معياري قدر بـ (1,112) وهذا ما يدل أن المبحوثين موافقين بشكل متوسط على ان المؤسسة العمومية الاستشفائية تقدم الطعام بشكل يليق بالمرضى ، وفي الأخير نجد العبارة رقم (15) بمتوسط حسابي قدره (2,34) وانحراف معياري قدر بـ (1,112) ، وهذا ما يؤكد أن اغلبية المبحوثين يرون أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تتوفر بمستوى منخفض على التخصصات الطبية الضرورية للمرضى.

عرض وتحليل إجابات المبحوثين حول بعد الاستجابة

الجدول رقم (11): يمثل اتجاهات المبحوثين حول عبارات بعد الاستجابة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
21	تقدم المؤسسة العمومية الاستشفائية الخدمات الطبية في الموعد المحدد	2,52	1,210	منخفض	05
22	تميز خدمات المؤسسة العمومية الاستشفائية باستجابة سريعة	2,32	1,127	منخفض	07
23	يستجيب الموظفون لاستفسارات المرضى في جميع الاوقات	2,75	1,184	متوسط	04
24	تتم المؤسسة العمومية الاستشفائية بالانشغالات وشكاوي المرضى	2,49	1,078	منخفض	06
25	يستجيب الطاقم الطبي والشبه الطبي لحالات الاستعجالات الخارجية	3,42	1,046	مرتفع	01
26	يتلقى مرضى حالة الاستعجالات معاملة خاصة وسريعة	2,90	1,193	متوسط	02
27	يلتزم موظفون المؤسسة العمومية الاستشفائية بتوفير سبل الراحة والرعاية الصحية اللازمة للمرضى المقيمين في المستشفى	2,79	1,250	متوسط	03
بعد الاستجابة		2,74	0,811	متوسط	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن متوسط الحسابي الكلي للمبحوثين حول بعد الاستجابة قدر بـ (2,74) والذي ينتمي الى المجال من 2,61 الى 3,40، وهذا ما يشير الى أن المبحوثين موافقين بدرجة متوسطة على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد، توفر لدى مستفيدين بعد الاستجابة، كما نلاحظ أن قيمة الانحراف المعياري لوجهة نظر المبحوثين قدر بـ (0,811)، هذا ما يدل على انه هناك تشتت محدود، في إجابات المبحوثين حول بعد الاستجابة.

كما يتضح من خلال عبارات بعد الاستجابة، الموضحة في الجدول، أن عبارة رقم (25) حصلت على أعلى مرتبة بمتوسط حسابي والذي قدر بـ (3,42) وانحراف معياري بلغ (1,046)، وهذا ما يدل أن الطاقم الطبي والشبه الطبي لمؤسسة العمومية الاستشفائية يستجيب لحالات الاستعجالات الخارجية بمستوى مرتفع، تليها العبارة رقم (26) في المرتبة الثانية التي قدرت متوسطها الحسابي بـ (2,90) وانحراف معياري قدره (1,193)، وهذا ما يؤكد أن المبحوثين موافقين بشكل متوسط على ان مرضى حالات الاستعجالات يتلقون معاملة خاصة وسريعة، تليها العبارة رقم (27) جاءت في المرتبة الثالثة التي قدر متوسطها الحسابي بـ (2,79) وانحراف معياري بـ (1,250)، وهذا ما يوضح أن المبحوثين موافقين بشكل متوسط، على ان موظفون المؤسسة العمومية الاستشفائية يلتزمون بتوفير سبل الراحة والرعاية الصحية الضرورية للمرضى المقيمين في المستشفى، في حين نجد العبارة رقم (23) حصلت الى المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (2,75) وانحراف معياري قدر بـ (1,112)، وهذا ما يدل أن المبحوثين موافقين بشكل متوسط على ان موظفون المؤسسة العمومية الاستشفائية يستجيبون لاستفسارات المرضى في كل الأوقات، تليها العبارة رقم (21) بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره (2,52) وانحراف معياري قدر بـ (1,210)، وهذا ما يبين أن المبحوثين موافقون على أن المؤسسة العمومية تقدم الخدمات الطبية بدرجة منخفضة في الموعد المحدد، تليها العبارة رقم (24) في المرتبة السادسة التي قدر متوسطها الحسابي بـ (2,49) وانحراف معياري بـ (1,078)، وهذا ما يوضح أن المبحوثين موافقين على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تهم بدرجة منخفضة بالانشغالات وشكاوي المرضى، تليها في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (22) بمتوسط حسابي قدره (2,32) وانحراف معياري قدر بـ (1,127) وهذا ما يؤكد أن المبحوثين موافقين بدرجة منخفضة على أن موظفون المؤسسة العمومية الاستشفائية يتميزون بالاستجابة السريعة.

عرض وتحليل إجابات المبحوثين حول بعد الأمان

الجدول رقم (12): يمثل اتجاهات الباحثين حول عبارات بعد الأمان

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة
05	متوسط	1,220	2,84	تتفق في الخدمات الصحية التي تتلقاها في المستشفى	28
06	متوسط	1,223	2,67	تشعر بالأطمئنان عند تلقيك التشخيص والعلاج في المستشفى	29
08	منخفض	1,156	2,59	يتميز سلوك الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية مع المرضى باللباقة والاحترام والاخلاق الجيدة	30
02	مرتفع	0,968	3,45	تُحافظ المؤسسة العمومية الاستشفائية على سرية المعلومات وخصوصية المرضى	31
03	متوسط	1,089	3,08	تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية على معدات الامن والحفظ من المخاطر	32
07	متوسط	1,191	2,66	تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية على معدات طبية نظيفة ومعقمة بشكل دائم	33
04	متوسط	1,197	3,02	توفر المؤسسة العمومية الاستشفائية اجراءات احترازية ووقائية ضد العدوى والامراض المعدية داخل المستشفى	34
01	مرتفع	1,020	3,50	تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية على أعوان الامن للحفاظ على سلامة المرضى ومرافقيهم	35
متوسط		0,712	2,97	بعد الأمان	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن متوسط الحسابي الكلي للباحثين حول بعد الأمان قدر بـ (2,97) والذي ينتمي الى المجال من 2,61 الى 3,40، وهذا ما يشير الى أن الباحثين موافقين بدرجة متوسطة على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد، تتوفر على بعد الأمان، كما نلاحظ أن قيمة الانحراف المعياري لوجهة نظر الباحثين قدرت بـ (0,712)، هذا ما يدل على انه هناك تشتت محدود في إجابات الباحثين حول بعد الأمان.

كما يتضح من خلال عبارات بعد الأمان، الموضحة في الجدول، أن عبارة رقم (35) تحصلت على أعلى متوسط حسابي، والذي قدر بـ (3,50) وانحراف معياري بلغ (1,020)، وهذا ما يدل أن الباحثين موافقين بدرجة مرتفعة على المؤسسة العمومية الاستشفائية توفر أعوان الامن للحفاظ على سلامة المرضى ومرافقيهم والحفاظ على نظام الداخلي للمؤسسة ، تليها العبارة رقم (31) التي جات في المرتبة الثانية ، بمتوسط حسابي قدر بـ (3,45) وانحراف معياري بقيمة (0,968) ، وهذا ما يوضح أن الباحثين موافقين بدرجة مرتفعة على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية ، تسعى للحفاظ على المعلومات الخاصة بمرضى واحترام خصوصيتهم تليها في المرتبة الثالثة العبارة رقم (32). بمتوسط حسابي قدره (3,08) وانحراف معياري قدر بـ (1,089) ، وهذا ما يدل أن الباحثين موافقين بدرجة متوسطة أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تتوفر على معدات الامن والحماية من المخاطر ، في حين نجد العبارة رقم (34) جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3,02) وانحراف معياري قدر بـ (1,179)، وهذا ما يوضح أن الباحثين موافقين على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية توفر التدابير والإجراءات الوقاية من الامراض الخطيرة والمعدية بدرجة متوسطة تليها العبارة رقم (28) والتي جات في المرتبة الخامسة ، بمتوسط حسابي قدر بـ (2,84) وانحراف معياري قدره

(1,220)، وهذا ما يؤكد أن المبحوثين موافقين بدرجة متوسطة على أنهم يثقون في الخدمات الصحية التي تقدم لهم في المؤسسة ، في حين نجد العبارة رقم (29)، التي جات في المرتبة السادسة، بمتوسط حسابي قدر بـ (2,67) وانحراف معياري قدره (1,223) ، حين يؤكد المبحوثين أنهم موافقين بدرجة متوسطة ، على أنهم يشعرون بالأمان عند تلقيهم خدمة التشخيص والعلاج المطلوبة في المؤسسة ، تليها العبارة رقم (33) بمتوسط حسابي قدر بـ (2,99) وانحراف معياري قدر بـ (1,191) ، وهذا ما يدل أن المبحوثين موافقين بدرجة متوسطة على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تعتمد في تشخيص وعلاج المرضى على أدوات معقدة ونظيفة بشكل دوري ، تليها العبارة رقم (30) في المرتبة الأخيرة والتي قدرت نسبة متوسطها الحسابي بـ (2,59) وانحرافها المعياري المقدّر بـ (1,156) ، وهذا ما يدل على أن المبحوثين موافقين بدرجة منخفضة على تميز سلوك الموظفين باللباقة والاحترام في تعاملهم مع مرضاهم داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية.

عرض وتحليل إجابات المبحوثين حول بعد التعاطف

الجدول رقم (12): يمثل اتجاهات المبحوثين حول عبارات بعد التعاطف

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبار
02	متوسط	1,259	3,01	يتعامل الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية مع المرضى بشكل انساني	36
01	متوسط	1,185	3,10	يضاعف الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية جهودهم مع المرضى في حالة الاستعجالات	37
03	متوسط	1,143	2,74	يهتم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالاستماع الى المريض والتعاطف معه	38
04	متوسط	1,168	2,64	يهتم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية بمشاكل المرضى ويحاولون إيجاد الحلول لها	39
06	منخفض	1,233	2,34	تتم المؤسسة العمومية الاستشفائية بتحقيق العدل والمساواة في تقديم الخدمات الصحية بين المرضى	40
05	متوسط	1,228	2,63	تراعي المؤسسة العمومية الاستشفائية الظروف الخاصة في تعاملها مع المرضى	41
07	منخفض	1,254	2,27	يقدم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية خدمات اضافية للمرضى خارج اوقات العمل	42
متوسط		0,880	2,67	بعد التعاطف	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن متوسط الحسابي الكلي للمبحوثين حول بعد التعاطف قدر بـ (2,67) والذي ينتمي الى المجال من 2,61 الى 3,40، وهذا ما يشير الى أن المبحوثين موافقين بدرجة متوسطة على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد، توفر لدى مستفيدين بعد الأمان، كما نلاحظ أن قيمة الانحراف المعياري لوجهة نظر المبحوثين حول بعد التعاطف قدرت بـ (0,880)، هذا ما يدل على انه هناك تشتت محدود، في إجابات المبحوثين حول بعد التعاطف.

كما يتضح من خلال عبارات بعد التعاطف ، الموضحة في الجدول، أن عبارة رقم (37) تحصلت على أعلى متوسط حسابي، والذي قدر بـ (3,10) وانحراف معياري بلغ (1,185)، وهذا ما يدل أن المبحوثين موافقين بدرجة متوسطة على أن موظفون المؤسسة العمومية الاستشفائية يضاعفون جهودهم في حالة استقبال مرضى الذين حالتهم خطرة ، او يكونون في حاجة الى تلقي العلاج بسرعة تليها العبارة رقم (36) التي جات في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ (3,01) وانحراف معياري قدر بـ (1,259) وهذا ما يوضح أن المبحوثين موافقين بدرجة متوسطة على أن المرضى في المؤسسة العمومية الاستشفائية يتلقون معاملة إنسانية من قبل الموظفون خلال تلقيهم الفحوصات الطبية ، تليها في المرتبة الثالثة العبارة رقم (38) بمتوسط حسابي قدره (2,74) وانحراف معياري قدر بـ (1,143) ، وهذا ما يدل أن المبحوثين موافقين بدرجة متوسطة ، على أن الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية يهتمون بالاستماع الى مشكلات المرضى والتعاطف معهم ، في حين نجد العبارة رقم (39) جاءت في المرتبة الرابعة ، بمتوسط حسابي قدر بـ (2,64) وانحراف معياري (1,168) وهذا ما يوضح أن المبحوثين موافقين بدرجة متوسطة ، على أن الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية يهتمون بمشاكل التي تواجه المرضى ويتفاعلون معهم من خلال محاولة إيجاد الحلول وتقليل من الضغوطات التي يمر بها تليها العبارة رقم (41) والتي جات في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدر بـ (2,63) وانحراف معياري قدره (1,228) ، وهذا ما يؤكد أن المبحوثين موافقين بدرجة متوسطة على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تراعي الظروف الخاصة التي يمر بها المرضى في التعامل معهم خلال تواجدهم في المؤسسة ، في حين نجد العبارة رقم (29) ، التي جات في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدر بـ (2,34) وانحراف معياري قدره (1,233) ، حين يؤكد المبحوثين أنهم موافقين بدرجة منخفضة على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تعطي اهتمام من ناحية تحقيق العدالة والمساواة في تلقي الخدمات الصحية بين المرضى ، تليها العبارة رقم (42) في المرتبة الأخيرة والتي قدرت نسبة متوسطها الحسابي بـ (2,27) وانحرافها المعياري المقدّر بـ (1,254)، وهذا ما يدل على أن المبحوثين موافقين بدرجة منخفضة على ان الموظفون يقدمون خدمات صحية إضافية للمرضى والمستفيدين خارج أوقات العمل.

3 - مناقشة الفرضيات:

مناقشة الفرضية الأولى: والتي مفادها، توجد ملموسية في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيجل- من وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي قدر بـ 2,72 وانحراف معياري قدر بـ 0,762، والتي تؤكد أن هذه الفرضية محققة.

وعليه يمكن تفسير ذلك ، أن المؤسسة العمومية الاستشفائية ، تعمل جاهدة على توفير متطلبات الخدمة الصحية من ناحية بعد الملموسية، و بالرغم من تواجد المؤسسة العمومية الاستشفائية في موقع استراتيجي يظم نقطة تجمع سكان كبيرة ، وتوفر بعض الخدمات الأساسية لتقديم الرعاية الصحية ، إلا أنها تفتقر لعدد من الاحتياجات الضرورية ، كأجهزة الطبية، وقاعات الانتظار ومتطلبات الخدمة الفندقية للمستشفى من الغرف والاسرة والافرشة، اذ تعتبر هذه المتطلبات من الشروط الأساسية لتوفير الخدمات الصحية ذات جودة للمستفيدين في كل مؤسسة صحية ،بالإضافة الى ذلك صغر حجم المؤسسة مقارنة مع التعداد السكاني، هذا ما يعتبر عائق أساسيا في قدرة المؤسسة على استقبال و تلبية احتياجات المرضى ومراقبتهم خصوصا في فترات التي تعرف اكتظاظ كبير من المرضى على المؤسسة ، او ما يعرف بفترة انتشار الامراض الموسمية كزكام وغيرها ، لذا من الضروري على المؤسسة أن تكون مجهزة حسب مستوى الكثافة السكانية ، لتكون قادرة على تقديم وتلبية الخدمات الصحية بشكل سريع وفعال .

في حين تشابهت نتائج دراستنا حول بعد الملموسية مع دراسة **عمر دره، سالم بيت سعيد (2018)**، والتي تؤكد أنه يتوفر متطلبات بعد الملموسية في المستشفيات الخاصة بدرجة مرتفعة مقارنة مع المستشفيات الحكومية، حيث توصلت دراستنا كذلك على توفر بعد الملموسية بشكل متوسط.

وقد اختلفت نتائج دراستنا مع الدراسات السابقة بخصوص بعد الملموسية، حيث نجد دراسة **رمزي العباسي ونعرورة بوبكر (2020)**، توصلت الى أن بعد الملموسية يتوفر بدرجة مرتفعة في المؤسسة العمومية الاستشفائية، حيث تتوفر هذه المؤسسة على جميع متطلبات الخدمة من ناحية بعد الملموسية وتحقق الرضى لدى المستفيدين حول الخدمات التي يتلقونها في المؤسسة، في حين توصلت دراستنا على توفر متطلبات الملموسية بدرجة متوسطة.

مناقشة الفرضية الثانية: والتي مفادها - توجد اعتمادية في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيغل - من وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي قدر بـ **2,97** وانحراف معياري قدر بـ **0,716** والتي تبين أن هذه الفرضية محققة.

ويمكن ارجاع ذلك الى أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تولي اهتماما لبعض متطلبات الخدمة الصحية المتعلقة بالاعتمادية، من خلال جهودها في توفير الخدمات الصحية للمستفيدين بشكل المطلوب وتحسين المستمر لوضعية المرضى داخل المؤسسة، ومع ذلك يعد نقص المؤسسة على موظفون ذو خبرة يتميزون مهارات وقدرات عالية على تشخيص وعلاج المرضى، يعد عائقا يحول الى فشل المؤسسة على تحقيق متطلبات لاعتمادية بالشكل المطلوب، فالتحسين المستمر لوضعية المرضى يقتضى على المؤسسة توفير موظفين مؤهلين، كذلك الاعتماد على التدريب المستمر لتحسين من مستوى الأداء، بالإضافة الى توفير جميع تخصصات طبية لتكون قادرة على تلبية جميع متطلبات الخدمة الصحية للمرضى، دون حاجتهم الى التنقل الى مراكز استشفائية خاصة أو مؤسسات عمومية استشفائية في مناطق أخرى، خصوصا في حالات المرضية الخطيرة التي تتطلب تلقى علاج على الفور، كذلك تجنب الوقوع في الأخطاء الطبية التي تهدد حياة المرضى، كما تعتبر المتابعة الطبية والخدمة الفندقية للمؤسسة ضرورية خصوصا للمرضى الذين يقطنون لفترات طويلة داخل المستشفى، هذا ما يجعل المستفيدين يشعرون بالرضى عن الخدمات الاستشفائية المقدمة لهم في هذه المؤسسة.

في حين تشابهت نتائج دراستنا حول بعد الاعتمادية مع دراسة **عمر دره وسالم بيت سعيد (2018)**، والتي تؤكد أنه يتوفر متطلبات بعد الاعتمادية في المؤسسات الحكومية بشكل متوسط، وهذا ما توصلت اليه دراستنا على توفر بعد الاعتمادية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشكل متوسط

وقد اختلفت نتائج دراستنا مع الدراسات السابقة بخصوص بعد الاعتمادية، حيث نجد دراسة **سعيدان رشيد، روشام بن زيان (2018)** تؤكد على توفر جميع الجوانب المادية في المؤسسة الاستشفائية بدرجة مرتفعة، حيث تحقق من خلال الظروف الفيزيائية مناسبة للموظفين وللمرضى في البيئة الداخلية للمؤسسة، في حين توصلت دراستنا الى توفر الجوانب المادية بشكل متوسط ونقص العديد من المتطلبات الضروري في تقديم الرعاية الصحية داخل المؤسسة.

مناقشة الفرضية الثالثة: والتي مفادها توجد استجابة في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيغل - من وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي قدر بـ **2,74** وانحراف معياري قدر بـ **0,811** والتي تبين أن هذه الفرضية محققة.

ويمكن توضيح ذلك ان موظفون يسعون لتقديم خدمات صحية للمرضى ومرافقيهم والتي تتم من خلال تأمين خدمات فورية وفعالة للمرضى مع اخذ بعين الاعتبار للحالات الطارئة التي تستدعي تدخل سريع واهتمام فوري ، حيث أن المؤسسة الصحية تحتل مكانة كبيرة في المجتمع ،والتي يتضمن دورها الحفاظ على سلامة وصحة افراد المجتمع ، ومع ذلك يعزو المبحوثين الى نقص التجاوب في تقديم الخدمات الصحية للمرضى ، ويمكن تفسير ذلك الى تدهور البنية التحتية للمؤسسة ، كقلة عدد الاسرة والأجهزة الطبية حيث تعيق هذه النقائص من قدرة المؤسسة على الاستجابة في الوقت المناسب للمستفيدين ، بالإضافة الى ارتفاع الطلب على الخدمات الصحية في المؤسسة التي تعتبر ذات حجم صغير مقارنة مع الكثافة السكانية في المنطقة، حيث يتجاوز الطلب القدرة الاستيعابية للمؤسسة ، هذا ما يجعل الموظفون يقعون في مأزق نقص متطلبات الضرورية لتقديم الخدمات وضغط كبير وتأخر في الاستجابة لتقديم الخدمة الصحية وبالمستوى المطلوب ، فكلما توفرت المؤسسة على البنى التحتية اللازمة لتعامل مع المستفيدين سهل ذلك على الموظفين تقديم خدمات بشكل سلسل ومرن ويسهل أداء وظائفهم ، بما يحقق ذلك الرضى لكلا الطرفين.

حيث تشابهت دراستنا مع الدراسة السابقة **سعيدان رشيد، روشام بن زيان (2018)**، حيث توصلت دراستهما الى أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تتوفر على بعد الاستجابة حسب وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة، وهي نفس النتيجة المتوصل اليها في دراستنا أنه يتوفر بعد الاستجابة بدرجة متوسطة.

في حين نجد أن دراستنا اختلفت مع دراسة **نورا محمد نور (2023)**، حيث اكدت الدراسة على توفير استجابة سريعة للمستفيدين على مدار 24/24 دون الذهاب الى المستشفى خاصة الأشخاص الذين يردون الاستفسار على بعض احتياجاتهم، والتي تتم من خلال استجابة للمعطيات اللغوية بالاستخدام الذكاء الاصطناعي، في حين نجد أن المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد، تعتمد على الاستجابة لمتطلبات المرضى ومرافقيهم بطرق تقليدية.

مناقشة الفرضية الرابعة: والتي مفادها - يوجد الأمان في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيغل - من وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي قدر بـ 2,97 وانحراف معياري قدر بـ 0,712 والذي يدل أن هذه الفرضية محققة.

ويمكن توضيح ذلك من خلال محاولة المؤسسة توظيف رأس مال بشري مؤهل وتوفير المستلزمات المادية الضرورية ، فالأمان يتجسد من خلال شعور المستفيدين بالثقة حول الخدمات التي يتلقونها والتي تشتمل على التشخيص والعلاج ، كذلك تتضمن سرية المعلومات الخاصة بالمرضى ، وحسن استقبال وتعامل لدى الموظفون ، ومن خلال وجهة نظر المبحوثين فان ثقة المستفيدين تتأثر بعدة عوامل، حيث نجد منها مستوى التواصل والتفاعل بين المستفيدين والفريق الطبي وشبه الطبي ، كما أن التنظيم الداخلي للمؤسسة والتوجيه الإداري للمرضى خلال فترة العلاج يعطيهم شعور بالأمان وثقة في الخدمات المقدمة لهم ، وتوفير أعوان الامن للحفاظ على سلامة وامن الافراد داخل المستشفى وسير العمل بشكل منظم ، لهذا فان نقص متطلبات الأمان يجعل المستفيدين لا يثقون بمسئولية الخدمة المقدمة لهم ، كذلك كعدم توفر المعدات الطبية وطبيعة هيكل المؤسسة الذي لا يراعي متطلبات السلامة من المخاطر سواء كانت هذه المخاطر الداخلية أم الخارجية ينتج عنه الشعور بالخوف على سلامتهم وعدم الامن داخل المستشفى ، فالأمان لا يشمل الحفاظ على سلامة المستفيدين فقط وانما كذلك يتضمن ضرورة توفير جميع متطلبات الخدمات الصحية التي تكون ذات جودة.

تطابقت نتائج دراستنا مع الدراسة السابقة **سعيدان رشيد وروشام بن زيان (2018)**، حيث توصلت دراستهما الى أن المؤسسة العمومية تتوفر على بعد الأمان في المؤسسة الاستشفائية حسب وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة، وهي نفس النتيجة المتوصل اليها في دراستنا أنه يتوفر كذلك بدرجة متوسطة.

الطاهير - جيجل - من وجهة نظر المرضى بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي قدر بـ 2,67 وانحراف معياري قدر بـ 0,880 والذي يدل أن هذه الفرضية محققة.

ويمكن تفسير ذلك، أن بعد التعاطف والذي يشتمل الإنسانية في التعامل مع المرضى في المؤسسة العمومية الاستشفائية وتقديم الخدمات الإضافية لهم والعدل في تقديم الخدمات، متعلق بالاختلافات الشخصية والأفعال الفردية التي تتميز بها شخصية كل موظف وشعور بروح المسؤولية والرغبة في تضامن مع المرضى، لهذا فإن كل موظف أسلوب خاص به في التعامل مع المرضى، حيث نجد بعض الموظفين يعملون لمساعدة المستفيدين خلال تقديم الخدمات الصحية وهي الفئة أكثر توجيهها وتفهما نحو المرضى نتيجة لتجارهم الشخصية وتدريبهم الخاص، في حين يقابله بعض الموظفين يعملون إلى التعامل في إطار الوظيفة المكلف بها بشكل رسمي دون حاجتهم إلى إضافات أخرى أو الاحتكاك مع المرضى ومرافقيهم، حيث يواجهون صعوبة في التعامل مع المرضى بشكل انساني، ويمكن تفسير ذلك نتيجة الضغوط المهنية التي يتعرضون لها في المؤسسة ونقص الخبرة، لهذا يجب على المؤسسة تعزيز الوعي بأهمية التعامل الإنساني مع المرضى وتدريب المستمر للموظفين.

تشابهت نتائج دراستنا مع دراسة عمر دره وسالم بيت سعيد (2018)، التي توصلت أن بعد التعاطف يتوفر بدرجة متوسطة في المستشفيات الحكومية، مقارنة مع المستشفيات الخاصة التي جاءت بشكل مرتفع، وهو ما توصلت دراستنا أن بعد التعاطف يتوفر بشكل متوسطة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

في حين اختلفت نتائج دراستنا مع دراسة سعيدان رشيد وروشام بن زيان (2018)، والتي توصلت إلى أنه يتوفر بعد التعاطف بدرجة مرتفعة في تقديم الخدمات ذات جودة من وجهة نظر المرضى، في حين توصلت دراستنا أنه يتوفر بعد التعاطف بدرجة متوسطة.

الخلاصة:

احتلت الجودة مكانة مهمة في القطاع الصحي، إذ تعتبر مؤشر لقياس مدى تطور وتقدم المجتمعات، والتي تتجسد من خلال انتهاج المؤسسات الصحية لأبعاد الجودة بجميع أشكالها، ومن أهمها توفير البنى التحتية ورأس المال البشري المؤهل، واعتماد على تكنولوجيا الحديثة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في المجتمعات الحديثة، والمؤسسة العمومية الاستشفائية كغيرها من المؤسسات الأخرى، يقتضى عليها تبني متطلبات تطبيق الجودة، للحفاظ على سلامة وصحة أفراد المجتمع، ومن خلال دراستنا حاولنا الكشف عن مدى توفر الجودة بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) من وجهة نظر المرضى، ومن خلال تقصى عن وجهات النظر سواء كان المرضى أو مرافقيهم، توصلت دراستنا إلى توفر جودة الخدمات الصحية في المؤسسة بشكل متوسط.

ونستخلص مما سبق أن المؤسسة العمومية الاستشفائية يعترها العديد من النقص ويكمن توضيحها من خلال نقص الأجهزة والمعدات الطبية، عدم توفر الطاقم الطبي والشبه طبي بشكل كافي، حيث تعاني كذلك من نقص العديد من التخصصات الطبية الضرورية والتي تجبر من خلالها المستفيدين التوجه إلى مؤسسات عمومية استشفائية أخرى أو مؤسسات استشفائية خاصة، كما أن حجمها صغير مقارنة مع الكثافة السكانية في منطقة الطاهير — جيجل

- والتي تعرف حجم سكاني معتبر، ما نتج عنه اكتظاظ كبير وعدم قدرة المؤسسة على استيعاب المرضى، وضغط على الموظفين مما يحول دون قدرتهم على توفير الخدمات في الوقت المحدد وبالمستوى المطلوب.
- وبناء على هذه الاستنتاجات، يمكننا عرض مجموعة من التوصيات والاقتراحات كما يلي:
- ضرورة توفير البنى التحتية بشكل كافي والتي تضم جميع متطلبات العمل.
 - العمل على فتح التخصصات جديدة بما يلي احتياجات المواطنين.
 - الحرص على تكوين وتدريب الطاقم الطبي شبه طبي بشكل منتظم.
 - الاعتماد على توظيف أطباء مختصين في جميع التخصصات الطبية.
 - الحرص على نظافة المؤسسة العمومية الاستشفائية بشكل دوري.
 - الاهتمام باحتياجات وشكاوى المرضى واحداها بعين الاعتبار.
 - محاولة التحسين المستمر في وضعية المرضى وتوفير جميع متطلبات الخدمات الصحية بما فيها الخدمة الفندقية للمستشفى.

قائمة المراجع:

- المراجع باللغة العربية:

- الجريدة الرسمية الجزائرية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. (2007). المرسوم التنفيذي 07 - 140.
- أنساعد رضوان. (2010). رضی المرضى عن سياسة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة شلف . مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، 6(2)، 201 - 224.
- أوبختي نبوية . (2020). أثر جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضی الزبون. مجلة مجاميع المعرفة، 6(2)، 584 - 597.
- سلمان زيدان . (2009). ادارة الجودة الشاملة (فلسفة ومداخل العمل). دار المناهج لنشر والتوزيع.
- عبد المرضي عبد المنعم الجمال . (2019). محددات جودة الخدمات الصحية وعلاقتها وعلاقتها برضى العملاء في المستشفيات الحكومية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية لدراسات والبحوث الاجتماعية، 17(1)، 55 - 85.
- قشي حبيبة . (2020). أثر أسلوب التوجه بالمريض (الزبون) على تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية. أطروحة دكتوراه ، غير منشورة.
- مكيد ، بن عيادة . (2016). واقع اعتماد نظام جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية. المجلة الجزائرية لإقتصاد والمالية، 3(2)، 7 - 31.
- وائل محمد جبريل، أحمد محمد العوامي، و الطيب محمد القبي. (2020). جودة الخدمات الصحية بليبيا في ظل جائحة كورونا. مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، 11(5)، 31 - 68.

- المراجع العربية بالأحرف اللاتينية:

- al-Jarīdah al-Rasmīyah al-jzā'rytlljmhwrh al-Jazā'irīyah al-dīmūqrāṭīyah al-sha'bīyah. (2007). al-marsūm al-Tanfīdhī 140 - 07
- Anassad, R. (2010). Riḍā al-marḍā 'an Siyāsāt al-Khidmāt al-ṣiḥḥīyah fī al-mustashfayāt al-khāṣṣah bi-madīnat shlf North african Economics Magazine ,6 (2), 201- 224.
- Oubekti, N & Nabai, I (2020). Athar Jawdah al-Khidmāt al-ṣiḥḥīyah fī taḥqīq Riḍā alzbwn Knowledge Aggregates,6 (2),584 – 597

- Salman, Z. (2009). Idārat al-jawdah al-shāmilah (Falsafat wa-madākhil al-‘amal) Dar Al – munaajjat for Publishing and Distribution
- Abed Almardi Abed almonaim Jamal, A. (2019). Muḥaddidāt Jawdah al-Khidmāt al-ṣiḥḥīyah wa-‘alāqatuhā wa-‘alāqatuhā brḍā al-‘umalā’ fī al-mustashfayāt al-ḥukūmīyah Journal of Social Work Studies and Research at the College of Social Service,17(1),55-85.
- Kachi, H. (2020). Athar uslūb al-tawajjuh bālmryḍ (alzbwn) ‘alā Taḥsīn Jawdah al-Khidmāt al-ṣiḥḥīyah fī al-mu’assasāt al’stshfā’yh al-Jazā’irīyah Unpublished doctoral thesis.
- Makid, A & Ben Aiada.(2016). Wāqi‘ I’timād Niẓām Jawdah al-Khidmāt al-ṣiḥḥīyah fī al-mustashfayāt al-‘Umūmīyah The Algerian Maganine for Economics and Finance,3(3),7-31.
- Muhammad Jibril, W & Muhammad Al -Awami, A & Muhammad Al-Qabi.(2020). Jawdah al-Khidmāt al-ṣiḥḥīyah bi-Lībyā fī ḡill jā’ḥh kwrwnā Journal of Economic Research and Studies,11(5),31-68.

– المراجع باللغات الأجنبية:

- Bouhouili , Rachidi, El kahri ,Amri. (2013). le role des technologies de l'information et de la communication dans ll' amélioration des systemes qualité des services hospialiers. 1-10.
- Erkan , Unal . (2022). Totol Quality management practices in health services. *Research journal of business and management*, 9(4), 197 - 205.
- Kourkouta , Iliadis, Sailakis, Adamakidou, Ouzoumakis, Keisiars . (2021). quality of health services. *world journal of advanced research and reviews*, 12(1), 498 - 502.
- Mohammad mosadeghrad , a. (2014). factors influencing heathcare servise quality. *International journal of health policy and management*, 3(2), 77 - 89.