

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(فَتَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ
قَبْلِ أَنْ يُقْضَىٰ إِلَيْكَ وَحْيُهُ وَقُلْ رَبِّ زِنِّي عَمَّا

(114 سورة طه)

الشكر والعرفان

أتقدم بجزيل شكري و عرفاني لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا التي منحتني فرصة الالتحاق بصرحها الشامخ, كما وأتقدم بوافر العرفان والتقدير والاحترام إلى البروفيسور علي عبد الله الحاكم الذي مثل لي سنداً ودافعاً ومرجعاً لانجاز هذه الدراسة، وأتقدم

بالشكر للدكتور صديق إدريس محلل بيانات الدراسة

كما وأتقدم بالشكر الجزيل لمن قاموا بتحكيم استمارات الاستقصاء وهم:

د. صلاح الدين

د. رفيق عفانة.

محمد حسيب

د. موسى حسب

د. فؤاد حمادة.

الرسول.

د. احمد عثمان

د. عبد الله عبد الرحيم إدريس.

إبراهيم

كما وأتقدم بالشكر الجزيل لمن لم يبخلوا علي بجهودهم لانجاز هذه الدراسة وهم :

د. جابر إبراهيم أبو شاويش

د. حاتم محمد مطاوع عسفة.

د. يوسف رمضان عوض الله

أ. احمد عبد العزيز أبو غزة.

أ. إياد عبد العزيز أبو غزة

د. رباح حسن مهنا.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	قائمة الموضوعات
و	قائمة الأشكال
م	قائمة الجداول
ص	قائمة الملاحق
ف	ملخص الدراسة باللغة العربية
ش	Abstract
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
1	مقدمة
4	مشكلة الدراسة
7	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة
10	فرضيات الدراسة
13	مجتمع الدراسة والعينة
15	منهجية الدراسة
17	حدود الدراسة

18	مصطلحات الدراسة
20	الدراسات السابقة
رقم الصفحة	الموضوع
الفصل الثاني: جودة الخدمة مفهومها وأهميتها ومكوناتها وأبعادها وطرق قياسها	
37	المبحث الأول: جودة الخدمة مفهومها وأهميتها ومكوناتها
53	المبحث الثاني: أبعاد ومحددات جودة الخدمة
الفصل الثالث: نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة ومقوماتها وأدواتها	
74	المبحث الأول: نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة
94	المبحث الثاني: مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومقوماتها وأدواتها
الفصل الرابع: المساهمات الفكرية في إدارة الجودة الشاملة ونماذج إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية	
110	المبحث الأول: المساهمات الفكرية في إدارة الجودة الشاملة
123	المبحث الثاني: نماذج إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية
الفصل الخامس: تطور الخدمات الصحية في فلسطين والدراسة الميدانية والنتائج والتوصيات	
129	المبحث الأول: تطور الخدمات الصحية في فلسطين
158	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية
304	قائمة المراجع
—	الملاحق

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	البيان	م
60	أبعاد جودة الخدمة المدركة قدمها باراثورمان وزملاؤه	1.
65	نموذج الجودة لجرونروس وجيمسون	2.
66	مسببات فجوات جودة الخدمة	3.
78	الإنتاجية و متطلبات المستهلكين	4.
79	الإنتاجية و توقعات المستهلكين	5.
81	آلية الإنتاجية بالجودة المميزة (المتفوقة):	6.
83	نموذج فلسفة الكفاية في المنظمة	7.
88	نموذج فلسفة الكفاءة	8.
92	ثالث النتائج الاجتماعية الرئيسية في المنظمة	9.
93	مقارنة لمفاهيم الجودة بين الثقافة اليابانية والغربية	10.
102	التطبيقات العملية لاستخدام أدوات الجودة السبع الإحصائية للسيطرة على النوعية	11.
104	نموذج سير العملية	12.
104	مثال تطبيقي على كيفية بناء الخريطة الانسيابية	13.
106	نموذج إيشيكاوا (نموذج السبب و النتيجة):	14.
108	نموذج الإخفاق و تحليل الأثر حسب السبب و النتيجة	15.
109	خارطة تطبيقية تمثل نموذج الإخفاق و تحليل الأثر	16.
112	مراحل تطور الإدارة النوعية الشاملة	17.
116	نموذج شوهارت	18.
117	خطوات دورة ديمينج	19.
122	الإطار العام لعناصر نموذج التميز EFQM:	20.
133	نموذج بالدرج في الرعاية الصحية والتميز في الأداء	21.
135	دورة جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة	22.
137	نموذج تحليل الفجوات لباراثورمان و زملاؤه:	23.
164	توزيع عينة المدراء الذين شملتهم الدراسة حسب موقع المستشفى	24.

165	يبيّن النسب المئوية والمتوسّطات الحسابية لدرجة تقديرات المدراء لكل بعد من أبعاد الإستبانة	.25
-----	---	-----

رقم الصفحة	البيان	م
171	أن تكون جميع الأدوية التي تصرف للمريض من صيدلية المستشفى ذات تأثير فعال	26.
172	ضرورة قيام الممرضات والممرضين بأعمالهم بدقة وبدون أخطاء	27.
173	ضرورة حرص المستشفى على حل ومتابعة المشاكل التي تواجه المريض بجدية واهتمام:	28.
174	ضرورة قيام الأطباء بتشخيص المرض ووصف الدواء الصحيح وتنفيذ العلاج بدون أخطاء.	29.
175	ضرورة تقديم الخدمة الطبية للمريض في نفس الوقت المحدد لذلك.	30.
176	ضرورة احتفاظ المستشفى بسجلات طبية دقيقة وسليمة البيانات	31.
177	ضرورة تجهيز المستشفيات الممتازة بأحدث المعدات والأجهزة الطبية المعاصرة	32.
178	ضرورة توفر قسم للأشعة في كل مستشفى.	33.
179	ضرورة توفر جميع الأدوية التي يصفها الطبيب في صيدلية المستشفى	34.
180	ضرورة التزام مقدمي الخدمة بالزي الرسمي وحسن المظهر	35.
181	ضرورة استخدام أدوات طبية معقمة ونظيفة في الكشف والعلاج بشكل دائم.	36.
182	ضرورة تميز شكل المبنى من الداخل والخارج بالجاذبية والرونق.	37.
183	ضرورة قيام مقدمي الخدمة بإخبار المريض بالوقت الذي سينتظره حتى يحين موعد دوره.	38.
184	ضرورة السرعة وعدم تأخر أو تلكؤ مقدمي الخدمة في خدمة مرضاهم.	39.
185	لاستعداد الدائم من جميع مقدمي الخدمة لمساعدة المرضى.	40.
186	ضرورة تلبية طلبات المريض وعدم الانشغال عنه بأي شيء آخر مهما كانت درجة انشغال مقدمي الخدمة.	41.
187	ضرورة اكتساب ثقة المريض في الخدمة الطبية المقدمة له، وفي الأفراد الذين يقدمونها.	42.
188	ضرورة توفر الأمان وشعور المريض بذلك عند تعامله مع الأطباء وجميع مقدمي الخدمة.	43.

رقم الصفحة	البيان	م
189	ضرورة توفر المعلومات الكافية لدى مقدمي الخدمة للرد على استفسارات المرضى.	.44
190	ضرورة معاملة المرضى بلطف ولين وخلق حسن من جميع مقدمي الخدمة.	.45
191	ضرورة تمتع الأطباء بمهارة توصيل المعلومات الطبية التي يحتاجها المريض بلغة سلسة ومفهومة.	.46
192	ضرورة إعطاء اهتماماً فردياً لكل مريض على حدة كاحترام خصوصيتهم أثناء الكشف الطبي وعدم التمييز في معاملتهم.	.47
193	ضرورة ملائمة ساعات عمل المستشفى مع جميع المرضى	.48
194	ضرورة توفر جميع التخصصات الطبية في المستشفى الممتازة.	.49
195	ضرورة وضع مصلحة المريض في مقدمة اهتمامات الإدارة والأطباء.	.50
196	ضرورة استمرار عمل قسم الأشعة طوال أيام الأسبوع بما فيه أيام العطلة الأسبوعية.	.51
197	استمرار عمل مختبر التحاليل الطبية طوال أيام الأسبوع بما فيه أيام العطلة الأسبوعية.	.52
198	ضرورة إعطاء كل مريض الوقت الكافي والاستماع إليه عند الكشف والعلاج.	.53
202	توزيع عينة المرضى الذين شملتهم الدراسة حسب موقع المستشفى	.54
203	يوضح التوزيع التكراري النسبي لعينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس	.55
204	يوضح التوزيع التكراري النسبي لعينة الدراسة حسب علاقة الوظيفة بالمجال الطبي	.56
205	يوضح التوزيع التكراري النسبي لعينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	.57
207	يبين النسب المئوية والمتوسطات الحسابية لدرجة تقديرات المرضى قبل تلقي خدمات الرعاية الطبية لكل بعد من أبعاد الإستبانة	.58
214	يجب أن تجهيز المستشفيات الممتازة بأحدث المعدات والأجهزة الطبية المعاصرة	.59
215	يجب أن يتوفر قسم للأشعة في المستشفيات الممتازة	.60
216	يجب أن تتوفر جميع الأدوية التي يصفها الطبيب في المستشفيات الممتازة	.61

رقم الصفحة	البيان	م
217	يجب أن يلتزم مقدمي الخدمة بالمستشفيات بالزي الرسمي متسمين بحسن المظهر	.62
218	يجب أن يستخدم مقدمي الخدمة أدوات طبية معقمة ونظيفة في الكشف والعلاج بشكل دائم.	.63
219	يجب أن يظهر المستشفى من الداخل والخارج جميلاً وجذاباً.	.64
220	يجب أن تكون الأدوية التي تصرف للمريض من صيدلية المستشفى ذات تأثير مجدي وفعال .	.65
221	يجب أن يؤدي الممرضين والمرضات أعمالهم وبدون أخطاء.	.66
222	يجب على إدارة المستشفى حل ومتابعة المشاكل التي تواجه مرضاهم بجدية واهتمام.	.67
223	يجب أن يقوم الأطباء بتشخيص المرض ووصف الدواء الصحيح وتنفيذ العلاج بدون أخطاء.	.68
224	يجب أن تقدم المستشفيات الممتازة خدماتها الطبية في نفس الوقت المحدد لذلك	.69
225	يجب أن تحرص المستشفيات الممتازة على دقة وسلامة البيانات المدونة بسجلات مرضاهم.	.70
226	يجب على مقدمي الخدمة إخبار المريض بالوقت الذي سينتظره حتى يحين موعد دوره	.71
227	يجب أن تقدم الخدمة الطبية بدون أدنى تأخير أو تلوؤ.	.72
228	يجب أن يكون جميع مقدمي الخدمة الطبية على استعداد لمساعدة مرضاهم	.73
229	يجب عدم الانشغال عن تلبية طلبات المرضى مهما كانت درجة انشغال مقدمي الخدمة.	.74
230	يجب أن يسعى مقدمي الخدمة إلى اكتساب ثقة مرضاهم.	.75
231	يجب أن يشعر المريض بالأمان عند تعامله مع الأطباء ومقدمي الخدمة الطبية.	.76
232	يجب أن تتوفر لدى مقدمي الخدمة المعلومات الكافية للرد على استفسارات مرضاهم.	.77
233	يجب معاملة المرضى بلطف ولين وخلق حسن من جميع العاملين بالمستشفى.	.78
234	يجب على الأطباء توصيل المعلومات التي يحتاجها مرضاهم بطريقة سلسلة ومفهومة.	.79

رقم الصفحة	البيان	م
235	جب أن ينال كل مريض على حدة اهتماماً فردياً، كاحترام خصوصيته وعدم التمييز في المعاملة.	.80
236	يجب أن تتلاءم ساعات العمل بالمستشفيات مع الغالبية العظمة من المرضى.	.81

237	يجب أن تتوفر في المستشفيات الممتازة جميع التخصصات الطبية	82.
238	يجب وضع مصلحة المرضى في المقام الأول من قائمة اهتمامات الإدارة والأطباء.	83.
239	يجب أن يستمر عمل قسم الأشعة طوال أيام الأسبوع بما فيها أيام العطلة الأسبوعية.	84.
240	يجب أن يعمل مختبر التحاليل الطبية طوال أيام الأسبوع بما فيها أيام العطلة الأسبوعية.	85.
241	يجب إعطاء الوقت الكافي لكل مريض على حدة والاستماع إليه عند الكشف والعلاج.	86.
242	يبين النسب المئوية والمتوسطات الحسابية لدرجة تقديرات المرضى بعد تلقي خدمات الرعاية الطبية لكل بعد من أبعاد الإستبانة:	87.
248	تتميز الأدوية التي تصرف لك من المستشفى بأنها ذات تأثير فعال.	88.
249	يقوم الممرضين والممرضات بمهامهم بدقة وبدون أخطاء.	89.
250	يحرص مقدمي الخدمة على حل ومتابعة المشاكل التي تواجهك بجدية واهتمام	90.
251	يقوم الأطباء بتشخيص مرضك ويصفون لك الدواء والعلاج بدون أخطاء.	91.
252	يحرص مقدمي الخدمة على تقديم خدماتهم الطبية في الوقت المحدد لك تماما.	92.
253	يحرص مقدمي الخدمة على دقة وسلامة البيانات المدونة في السجل الطبي الخاص بك .	93.
254	المستشفى الذي تعالج فيه مجهز بأحدث المعدات والأجهزة الطبية المعاصرة.	94.
255	يتوفر قسم أشعة في المستشفى الذي تعالج فيه.	95.
256	تتوفر جميع الأدوية التي يصفها لك الطبيب بالمستشفى الذي تعالج فيه.	96.
257	يلتزم مقدمو الخدمة الطبية بالزي الرسمي ويتسمون بحسن المظهر .	97.
258	يحرص مقدمي الخدمة الطبية على استخدام أدوات طبية معقمة في الكشف والعلاج	98.

رقم الصفحة	البيان	م
259	لشكل الداخلي والخارجي لمبنى المستشفى يبدو جذاباً وجميلاً وله رونق خاص	99.
260	يحرص القائمين على الخدمة بإخبارك بالوقت الذي ستنتظره حتى يحين موعدك.	100.

261	تقدم لك الخدمة الطبية بدون تأخير أو تلكؤ. تقدم لك الخدمة الطبية بدون تأخير أو تلكؤ.	.101
262	القائمين على الخدمة على استعداد دائم لمساعدتك.	.102
263	مهما كانت درجة انشغال مقدمي الخدمة فلن تمنعهم مشاغلهم عنك وعن تلبية طلباتك.	.103
264	إن سلوكيات مقدمي الخدمة تغرس في نفسك الثقة فيهم وفي الخدمة المقدمة إليك.	.104
265	تشعر دائماً أنك بين أيدي أمينة عندما تتعامل مع الأطباء والقائمين على الخدمة الطبية.	.105
266	يتوفر لدى الأطباء ومقدمي الخدمة المعلومات الكافية للرد على استفساراتك.	.106
267	يتوفر لدى الأطباء ومقدمي الخدمة المعلومات الكافية للرد على استفساراتك.	.107
268	يتمتع الأطباء بالمقدرة على توصيل المعلومات الطبية التي تحتاجها بطريقة سلسة.	.108
269	ن مقدمي الخدمة يهتمون بك اهتماماً فريداً كاحترام خصوصياتك أثناء الكشف وعدم التمييز في معاملة المرضى.	.109
270	ساعات عمل المستشفى الذي تعالج فيه تتناسب معك تماماً .	.110
271	تتوفر جميع التخصصات الطبية في المستشفى الذي تعالج فيه.	.111
272	توضع مصلحتك الصحية في مقدمة في اهتمامات الإدارة والأطباء.	.112
273	يعمل قسم الأشعة طوال أيام الأسبوع بما فيه العطلة الأسبوعية.	.113
274	ستمر عمل مختبر التحاليل الطبية طوال أيام الأسبوع بما فيه العطلة الأسبوعية.	.114
275	يمنحك الأطباء ومقدمي الخدمة الوقت الكافي للكشف والعلاج والاستماع إليك	.115
276	استجابة المرضى لدرجة رضاهم عن جودة الخدمة الفعلية	.116
281	درجة رضا (للذكر والأنثى معاً) عن جودة الرعاية الطبية المقدمة لهم	.117
283	درجة الرضا عن جودة الرعاية الطبية حسب علاقة الوظيفة بالمجال الطبي	.118

رقم الصفحة	البيان	م
------------	--------	---

285	119. درجة الرضا عن جودة الرعاية الطبية وفقاً للمستوى التعليمي للمريض
291	120. ترتيب الأبعاد حسب الأهمية النسبية من وجهة نظر المدراء والمرضى لأبعاد جودة الرعاية الطبية

قائمة الجداول

رقم الصفحة	البيان	م
134	معايير الرعاية الصحية التمييز في الأداء 2003	1.
146	توزيع أسرة المستشفيات حسب الجهة المسؤولة والتخصص عام 2007م	2.
147	توزيع الأسرة في مستشفيات وزارة الصحة في فلسطين حسب التخصص للعام 2007	3.
147	تطور عدد العاملين في وزارة الصحة في عام 2007 مقارنة مع 1999.	4.
148	صورة عامة لمستشفيات الحكومية بالضفة الغربية.	5.
149	المستشفيات الأهلية والخاصة والعامة والتأهيل.	6.
152	صورة عامة لمستشفيات قطاع غزة	7.
154	نسبة الحالات من مجموع الحالات التي تم تحويلها	8.
155	توزيع المحولين حسب الجهة المحولة في الضفة الغربية وقطاع غزة 2007	9.
160	يبين عدد فقرات الإستبانة حسب كل بعد من أبعاده	10.
162	معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الإستبانة مع الدرجة الكلية	11.
163	يبين معاملات ألفا كرنباخ لأبعاد استبانة المدراء	12.
164	توزيع عينة المدراء الذين شملتهم الدراسة حسب موقع المستشفى	13.
165	يبين النسب المئوية والمتوسطات الحسابية لدرجة تقديرات المدراء لكل بعد من أبعاد الإستبانة	14.
166	يبين المتوسط الحسابي والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الأول	15.
167	يبين المتوسط والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الثاني	16.
168	يبين المتوسط والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الثالث	17.
169	يبين المتوسط والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الرابع	18.
170	يبين المتوسط والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الخامس	19.
171	أن تكون جميع الأدوية التي تصرف للمريض من صيدلية المستشفى ذات تأثير فعال	20.

رقم الصفحة	البيان	م
172	ضرورة قيام الممرضات والممرضين بأعمالهم بدقة وبدون أخطاء	.21
173	ضرورة حرص المستشفى على حل ومتابعة المشاكل التي تواجه المريض بجدية واهتمام:	.22
174	ضرورة قيام الأطباء بتشخيص المرض ووصف الدواء الصحيح وتنفيذ العلاج بدون أخطاء.	.23
175	ضرورة تقديم الخدمة الطبية للمريض في نفس الوقت المحدد لذلك.	.24
176	ضرورة احتفاظ المستشفى بسجلات طبية دقيقة وسليمة البيانات	.25
177	ضرورة تجهيز المستشفيات الممتازة بأحدث المعدات والأجهزة الطبية المعاصرة	.26
178	ضرورة توفر قسم للأشعة في كل مستشفى.	.27
179	ضرورة توفر جميع الأدوية التي يصفها الطبيب في صيدلية المستشفى	.28
180	ضرورة التزام مقدمي الخدمة بالزي الرسمي وحسن المظهر	.29
181	ضرورة استخدام أدوات طبية معقمة ونظيفة في الكشف والعلاج بشكل دائم.	.30
182	ضرورة تمييز شكل المبنى من الداخل والخارج بالجاذبية والرونق.	.31
183	ضرورة قيام مقدمي الخدمة بإخبار المريض بالوقت الذي سينتظره حتى يحين موعد دوره.	.32
184	ضرورة السرعة وعدم تأخر أو تلكؤ مقدمي الخدمة في خدمة مرضاهم.	.33
185	لاستعداد الدائم من جميع مقدمي الخدمة لمساعدة المرضى.	.34
186	ضرورة تلبية طلبات المريض وعدم الانشغال عنه بأي شيء آخر مهما كانت درجة انشغال مقدمي الخدمة.	.35
187	ضرورة اكتساب ثقة المريض في الخدمة الطبية المقدمة له، وفي الأفراد الذين يقدمونها.	.36
188	ضرورة توفر الأمان وشعور المريض بذلك عند تعامله مع الأطباء وجميع مقدمي الخدمة.	.37
189	ضرورة توفر المعلومات الكافية لدى مقدمي الخدمة للرد على استفسارات المرضى.	.38
190	ضرورة معاملة المرضى بلطف ولين وخلق حسن من جميع مقدمي الخدمة.	.39
191	ضرورة تمتع الأطباء بمهارة توصيل المعلومات الطبية التي يحتاجها المريض بلغة سلسة ومفهومة.	.40

رقم الصفحة	البيان	م
192	ضرورة إعطاء اهتماماً فردياً لكل مريض على حدة كاحترام خصوصيتهم أثناء الكشف الطبي وعدم التمييز في معاملتهم.	41.
193	ضرورة ملائمة ساعات عمل المستشفى مع جميع المرضى	42.
194	ضرورة توفر جميع التخصصات الطبية في المستشفى الممتازة.	43.
195	ضرورة وضع مصلحة المريض في مقدمة اهتمامات الإدارة والأطباء.	44.
196	ضرورة استمرار عمل قسم الأشعة طوال أيام الأسبوع بما فيها أيام العطلة الأسبوعية.	45.
197	استمرار عمل مختبر التحاليل الطبية طوال أيام الأسبوع بما فيها أيام العطلة الأسبوعية.	46.
198	ضرورة إعطاء كل مريض الوقت الكافي والاستماع إليه عند الكشف والعلاج.	47.
199	معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الإستبانة مع الدرجة الكلية	48.
200	يبين معاملات ألفا كرنباخ لأبعاد استبانة المرضى	49.
201	توزيع عينة المرضى الذين شملتهم الدراسة حسب موقع المستشفى	50.
202	يوضح التوزيع النسبي لعينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس	51.
203	يوضح التوزيع النسبي لعينة الدراسة تبعاً علاقة الوظيفة بالمجال الطبي.	52.
204	يوضح التوزيع التكراري النسبي لعينة الدراسة حسب المستوي التعليمي	53.
206	يبين النسب المئوية والمتوسطات الحسابية لدرجة تقديرات المرضى قبل تلقي خدمات الرعاية الطبية لكل بعد من أبعاد الإستبانة	54.
208	يبين المتوسط الحسابي والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الأول	55.
209	يبين المتوسط والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الثاني	56.
210	يبين المتوسط والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الثالث	57.
211	يبين المتوسط والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الرابع	58.
212	يبين المتوسط والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الخامس	59.
213	يجب أن تجهيز المستشفيات الممتازة بأحدث المعدات والأجهزة الطبية المعاصرة	60.
214	يجب أن يتوفر قسم للأشعة في المستشفيات الممتازة	61.
215	يجب أن تتوفر جميع الأدوية التي يصفها الطبيب في المستشفيات الممتازة	62.
216	يجب أن يلتزم مقدمي الخدمة بالمستشفيات بالزي الرسمي متممين بحسن المظهر	63.
217	يجب أن يستخدم مقدمي الخدمة أدوات طبية معقمة في الكشف والعلاج بشكل دائم.	64.

رقم الصفحة	البيان	م
218	يجب أن يظهر المستشفى من الداخل والخارج جميلاً وجذاباً.	.65
219	يجب أن تكون الأدوية التي تصرف للمريض من صيدلية المستشفى ذات تأثير مجدي وفعال .	.66
220	يجب أن يؤدي الممرضين والممرضات أعمالهم وبدون أخطاء.	.67
221	يجب على إدارة المستشفى حل ومتابعة المشاكل التي تواجه مرضاهم بجدية واهتمام.	.68
222	يجب أن يقوم الأطباء بتشخيص المرض ووصف الدواء الصحيح وتنفيذ العلاج بدون أخطاء.	.69
223	يجب أن تقدم المستشفيات الممتازة خدماتها الطبية في نفس الوقت المحدد لذلك	.70
224	يجب أن تحرص المستشفيات الممتازة على دقة وسلامة البيانات المدونة بسجلات مرضاهم.	.71
225	يجب على مقدمي الخدمة إخبار المريض بالوقت الذي سينتظره حتى يحين موعد دوره	.72
226	يجب أن تقدم الخدمة الطبية بدون أدنى تأخير أو تلكؤ.	.73
227	يجب أن يكون جميع مقدمي الخدمة الطبية على استعداد لمساعدة مرضاهم	.74
228	يجب عدم الانشغال عن تلبية طلبات المرضى مهما كانت درجة انشغال مقدمي الخدمة.	.75
229	يجب أن يسعى مقدمي الخدمة إلى اكتساب ثقة مرضاهم.	.76
230	يجب أن يشعر المريض بالأمان عند تعامله مع الأطباء ومقدمي الخدمة الطبية.	.77
231	يجب أن تتوفر لدى مقدمي الخدمة المعلومات الكافية للرد على استفسارات مرضاهم.	.78
232	يجب معاملة المرضى بلطف ولين وخلق حسن من جميع العاملين بالمستشفى.	.79
233	يجب على الأطباء توصيل المعلومات التي يحتاجها مرضاهم بطريقة سلسلة ومفهومة.	.80
234	يجب أن ينال كل مريض على حدة اهتماماً فردياً، كاحترام خصوصيته وعدم التمييز في المعاملة.	.81
235	يجب أن تتلاءم ساعات العمل بالمستشفيات مع الغالبية العظمى من المرضى.	.82
236	يجب أن تتوفر في المستشفيات الممتازة جميع التخصصات الطبية	.83
237	يجب وضع مصلحة المرضى في المقام الأول من قائمة اهتمامات الإدارة والأطباء.	.84
238	يجب أن يستمر عمل قسم الأشعة طوال أيام الأسبوع بما فيها أيام العطلة الأسبوعية.	.85
239	يجب أن يعمل مختبر التحاليل الطبية طوال أيام الأسبوع بما فيه أيام العطلة الأسبوعية.	.86
240	يجب إعطاء الوقت الكافي لكل مريض على حدة والاستماع إليه عند الكشف والعلاج.	.87

241	يبين النسب المئوية والمتوسطات الحسابية لدرجة تقديرات المرضى بعد تلقي خدمات الرعاية الطبية لكل بعد من أبعاد الإستبانة:	88.
-----	---	-----

رقم الصفحة	البيان	م
243	يبين المتوسط الحسابي والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الأول	89.
244	يبين المتوسط والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الثاني	90.
245	يبين المتوسط والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الثالث	91.
246	يبين المتوسط والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الرابع	92.
247	يبين المتوسط والرتب والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات البعد الخامس	93.
248	تتميز الأدوية التي تصرف لك من المستشفى بأنها ذات تأثير فعال.	94.
249	يقوم الممرضين والممرضات بمهامهم بدقة وبدون أخطاء.	95.
250	يحرص مقدمي الخدمة على حل ومتابعة المشاكل التي تواجهك بجدية واهتمام	96.
251	يقوم الأطباء بتشخيص مرضك ويصفون لك الدواء والعلاج بدون أخطاء.	97.
252	يحرص مقدمي الخدمة على تقديم خدماتهم الطبية في الوقت المحدد لك تماما.	98.
253	يحرص مقدمي الخدمة على دقة وسلامة البيانات المدونة في السجل الطبي الخاص بك .	99.
254	المستشفى الذي تعالج فيه مجهز بأحدث المعدات والأجهزة الطبية المعاصرة.	100.
255	يتوفر قسم أشعة في المستشفى الذي تعالج فيه.	101.
256	تتوفر جميع الأدوية التي يصفها لك الطبيب بالمستشفى الذي تعالج فيه.	102.
257	يلتزم مقدمو الخدمة الطبية بالزي الرسمي ويتسمون بحسن المظهر .	103.
258	يحرص مقدمي الخدمة الطبية على استخدام أدوات طبية معقمة في الكشف والعلاج	104.
259	الشكل الداخلي والخارجي مبنى المستشفى يبدو جذاباً وجميلاً وله رونق خاص	105.
260	يحرص القائمين على الخدمة بإخبارك بالوقت الذي ستنتظره حتى يحين موعدك.	106.
261	تقدم لك الخدمة الطبية بدون تأخير أو تلكؤ. تقدم لك الخدمة الطبية بدون تأخير أو تلكؤ.	107.
262	القائمين على الخدمة على استعداد دائم لمساعدتك.	108.
263	مهما كانت درجة انشغال مقدمي الخدمة فلن تمنعهم مشاغلهم عنك وعن تلبية طلباتك.	109.
264	إن سلوكيات مقدمي الخدمة تغرس في نفسك الثقة فيهم وفي الخدمة المقدمة إليك.	110.

رقم الصفحة	البيان	م
266	يتوفر لدى الأطباء ومقدمي الخدمة المعلومات الكافية للرد على استفساراتك.	.112
267	يتوفر لدى الأطباء ومقدمي الخدمة المعلومات الكافية للرد على استفساراتك.	.113
268	يتمتع الأطباء بالمقدرة على توصيل المعلومات الطبية التي تحتاجها بطريقة سلسة.	.114
269	إن مقامي الخدمة يهتمون بك اهتماماً فريداً كاحترام خصوصياتك أثناء الكشف وعدم التمييز في معاملة المرضى.	.115
270	ساعات عمل المستشفى الذي تعالج فيه تتناسب معك تماماً.	.116
271	تتوفر جميع التخصصات الطبية في المستشفى الذي تعالج فيه.	.117
272	توضع مصلحتك الصحية في مقدمة في اهتمامات الإدارة والأطباء.	.118
273	يعمل قسم الأشعة طوال أيام الأسبوع بما فيه العطلة الأسبوعية.	.119
274	ستمر عمل مختبر التحاليل الطبية طوال أيام الأسبوع بما فيه العطلة الأسبوعية.	.120
275	يمنحك الأطباء ومقدمي الخدمة الوقت الكافي للكشف والعلاج والاستماع إليك.	.121
276	استجابة المرضى لدرجة رضاهم عن جودة الخدمة الفعلية.	.122
277	نتائج اختبار Mann-Whitney- Wilcox on W لأبعاد الجودة المدركة تبعاً لمتغير الجنس:	.123
278	نتائج اختبار Mann-Whitney- Wilcox on W لأبعاد الجودة المدركة تبعاً لمتغير علاقة الوظيفة بالمجال الطبي	.124
279	نتائج اختبار Kurskal-walls لأبعاد الجودة المدركة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي:	.125
280	يوضح العلاقة التقاطعية Cross tabs بين درجة الرضا عن جودة الرعاية الطبية.	.126
281	نتائج اختبار مربع كاي Chi-Square لدرجة رضا المرضى عن جودة الرعاية الطبية تبعاً لمتغير الجنس.	.127
282	يوضح العلاقة التقاطعية Cross tabs بين درجة الرضا عن جودة الرعاية الطبية.	.128
283	نتائج اختبار مربع كاي Chi-Square لدرجة رضا المرضى عن جودة الرعاية الطبية تبعاً لمتغير علاقة الوظيفة بالمجال الطبي	.129
284	نتائج اختبار مربع كاي Chi-Square لدرجة رضا المرضى عن جودة الرعاية الطبية تبعاً لمتغير علاقة الوظيفة بالمجال الطبي	.130
285	نتائج اختبار مربع كاي Chi-Square لدرجة رضا المرضى عن جودة الرعاية الطبية تبعاً	.131

	لمتغير المستوي التعليمي.	
286	يوضح نتائج اختبار Independent Sample T-test للأهمية النسبية لبعدها الاعتمادية من وجهة نظر كل من المرضى والمدراء.	.132

رقم الصفحة	البيان	م
287	يوضح نتائج اختبار Independent Sample T-test للأهمية النسبية لبعدها الاستجابة من وجهة نظر كل من المرضى و المدراء.	.133
288	يوضح نتائج اختبار Independent Sample T-test للأهمية النسبية لبعدها التأكيد من وجهة نظر كل من المرضى و المدراء	.133
289	يوضح نتائج اختبار Independent Sample T-test للأهمية النسبية لبعدها التعاطف من وجهة نظر كل من المرضى و المدراء	.134
290	يوضح نتائج اختبار Independent Sample T-test للأهمية النسبية لبعدها العناصر الملموسة من وجهة نظر كل من المرضى و المدراء	.135
291	ترتيب الأبعاد حسب الأهمية النسبية من وجهة نظر المدراء والمرضى لأبعاد جودة الرعاية الطبية.	.136
292	يوضح نتائج اختبار Independent Sample T-test بين توقعات المرضى وإدراك الإدارة لهذه التوقعات بشأن بعد العناصر الملموسة لجودة الرعاية الطبية التي تقدمها المستشفيات.	.137
293	يوضح نتائج اختبار Independent Sample T-test بين توقعات المرضى وإدراك الإدارة لهذه التوقعات بشأن بعد الاعتمادية لجودة الرعاية الطبية.	.138
294	يوضح نتائج اختبار Independent Sample T-test بين توقعات المرضى وإدراك الإدارة لهذه التوقعات بشأن بعد الاستجابة لجودة الرعاية الطبية	.139
295	يوضح نتائج اختبار Independent Sample T-test بين توقعات المرضى وإدراك الإدارة لهذه التوقعات بشأن بعد التأكيد لجودة الرعاية الطبية	.140
296	يوضح نتائج اختبار Independent Sample T-test بين توقعات المرضى و إدراك	.141

	الإدارة لهذه التوقعات بشأن بعد التعاطف لجودة الرعاية الطبية	
298	يوضح نتائج اختبار Paired Sample T-test بين توقعات المرضى و إدراك المرضى لهذه التوقعات بشأن بعد أبعاد جودة خدمات الرعاية الطبية.	.142

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	البيان	م
ل	أسماء محكمي الاستبيان	.1
II	قائمة استقصاء المدراء	.2
III	قائمة استقصاء المرضى	.3
IV	عينة الدراسة	.4
V	مجتمع الدراسة	.5

ملخص الدراسة

اقتصرت الدراسة على قياس الجودة المدركة لخدمة الرعاية الطبية وتحديد وترتيب أبعادها الرئيسية في المستشفيات الحكومية والأهلية في فلسطين.

ولقد تم صياغة واختبار الفرضيات التالية لتحقيق أهداف الدراسة:

1. لا يوجد اختلاف معنوي في الجودة المدركة وفقاً للخصائص الديموغرافية

للمريض

(الجنس، علاقة الوظيفة بالمجال الطبي، المستوى التعليمي).

2. لا يوجد اختلاف معنوي في درجة رضا المرضى عن جودة خدمة الرعاية

الطبية باختلاف خصائصهم الديموغرافية (الجنس، علاقة الوظيفة بالمجال

الطبي، المستوى التعليمي).

3. لا تختلف الأهمية النسبية لأبعاد جودة خدمة الرعاية الطبية من وجهة نظر كل من

المرضى و المدراء في المستويات الإدارية المختلفة.

4. لا يوجد اختلاف ذو دلالة معنوية بين توقعات المرضى و إدراك الإدارة لهذه

التوقعات بشأن جودة خدمة الرعاية الطبية التي تقدمها المستشفيات (الفجوة

الأولى في نموذج تحليل الفجوات).

5. لا يوجد اختلاف ذو دلالة معنوية بين توقعات المرضى لجودة خدمة الرعاية

الطبية، وبين إدراك المرضى للأداء الفعلي لهذه الخدمة بالنسبة لمختلف أبعاد

جودة الخدمة (الفجوة الخامسة في نموذج تحليل الفجوات).

ولاختبار تلك الفرضيات قام الباحث بإعداد استبيانين الأول: يتعلق بالمرضى قبل

تلقي الخدمة وبعد تلقي الخدمة حيث تتمثل عينة المرضى من 172، والثاني: يتعلق

بقياس إدراك الإدارة لتوقعات المرضى لجودة الخدمة حيث تتمثل عينة المدراء 150 موزعين على 15 مستشفى حكومي وأهلي.

وللتعامل مع بيانات الدراسة فقد تم الاعتماد على المصادر الأولية والثانوية، وقد اعتمد أيضا على الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات وذلك باستخدام حزمة (SPSS) في ذلك.

ولقد توصل الباحث لمجموعة من النتائج تتمثل في الآتي:

1. عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لجميع عناصر الجودة المدركة تبعاً لخصائص المرضى الديموغرافية وذلك عند مستوي معنوية (0.05)، ماعدا العناصر الملموسة لها فروق معنوية ذات دلالة إحصائية تساوي (0.05).
 2. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوي دلالة (0.05) بين المستوي التعليمي والجنس والوظيفة ودرجة الرضا عن جودة الرعاية الطبية.
 3. لا توجد فروق معنوية للأهمية النسبية لأبعاد جودة الرعاية الطبية من وجهة نظر كل من المرضى و المدراء.
 4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توقعات المرضى و إدراك الإدارة لهذه التوقعات من خلال أبعاد جودة الرعاية الطبية التي تقدمها المستشفيات وذلك عند مستوي معنوية (0.05).
 5. عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين توقعات المرضى لجودة خدمة الرعاية الطبية وبين إدراك المرضى للأداء الفعلي لهذه الخدمة بالنسبة لمختلف أبعاد جودة الخدمة.
- ولقد توصلت الدراسة للتوصيات التالية:

1. ضرورة زيادة الاستثمار في الكادر البشري من خلال الإبتعاث لدراسة التخصصات نادرة الوجود في المستشفيات الحكومية والأهلية.
2. ضرورة استحداث أقسام جديدة تفتقر إليها المستشفيات الحكومية والأهلية.
3. تنمية المهارات السلوكية لجميع مقدمي خدمة الرعاية الطبية بهذه المستشفيات لتحسين استجاباتهم لاحتياجات المرضى وضمان السرعة في تقديم الخدمة ولحسب تعاون المرضى معهم .
4. ضرورة الاهتمام بالتسويق الداخلي لمتابعة رضا العاملين ومقدمي الخدمة بصورة منتظمة لضمان تعاونهم وتفانيهم في خدمة المرضى ورفع درجة وولائهم لمستشفياتهم.

ABSTRACT

The present study is confined to measuring, identifying and arranging the major dimensions of the perceived quality of medical care service in Government and NGO hospitals in Palestine. To achieve the objectives of the study, the following hypotheses have been formulated and tested.

1. There is no significant difference in the perceived quality in related to the patient's demographic characteristics, i.e. sex ,job relationship to the medical field and educational level.
2. There is no significant difference in the degree of patients' satisfaction with the quality of medical care service in spite of the differences in their demographic characteristics i.e. sex, job relationship to the medical field and educational level.
3. There is no significant difference concerning the relative importance of medical care service dimensions from both the patients and managers point of view.
4. No statistically significant difference exists between the patients' expectations and the administration perception of such expectations about the quality of medical care service provided at hospitals (the first gap in the gap analysis sample).
5. There is no statistically significant difference between the patients' expectations of the quality of medical care service and their awareness of its actual performance in the various dimensions(the fifth gap in the gap analysis sample).

To test these hypotheses, the researcher prepared two questionnaire forms

The first is concerned with the patients before and after receiving medical service. The sample consisted of 172 patients.

The second is concerned with measuring the administration's perception of the patient expectations of the quality of service. The sample is 150 directors in 15 different state and NGO hospitals. To deal with the study data both primary and secondary sources of data; in addition to a number of statistical methods were adopted and analyzed by using the (SPSS) package.

A group of findings have been reached; amongst which are:

1. There is no statistically significant difference at the level (0.05) between all elements of perceived quality due to the demographic characteristics, except for tangible elements where a statistically significant difference exists and equals (0.05).
2. There is no statistically significant difference at the level (0.05) between educational level and the degree of satisfaction with the quality of medical care.
- 3 There is no significant differences of proportional importance of quality of medical care dimensions at the level (0.05) from the point of view of both patients and directors exists.
4. No statistically significant differences at the level (0.05) exist between the patients' expectations and the administration realization of such expectations about the quality of medical care service provided at hospitals.
5. There are no statistically significant differences at the level (0.05) between the patients' expectations of the quality of medical care service and their awareness of its actual performance in the various dimensions.

The study accordingly sets the following recommendations:

1. There is need for more investment in human capital through offering scholarships for the staff in public and NGO hospitals to enable them to specialize in unique specializations.
3. It is necessary to establish new sections public and NGO hospitals lack.
4. It is important to develop behavioral skills of medical care

providers in these hospitals to improve their responses concerning patients' needs and to ensure providing service rapidly in order to ensure patients' cooperation with them.

5. To focus on domestic marketing and to follow-up employees and service providers' satisfaction regularly in order to ensure their cooperation to serve patients and to raise the former's degree of loyalty to their hospitals is needed.

