

محاور الدراسة:

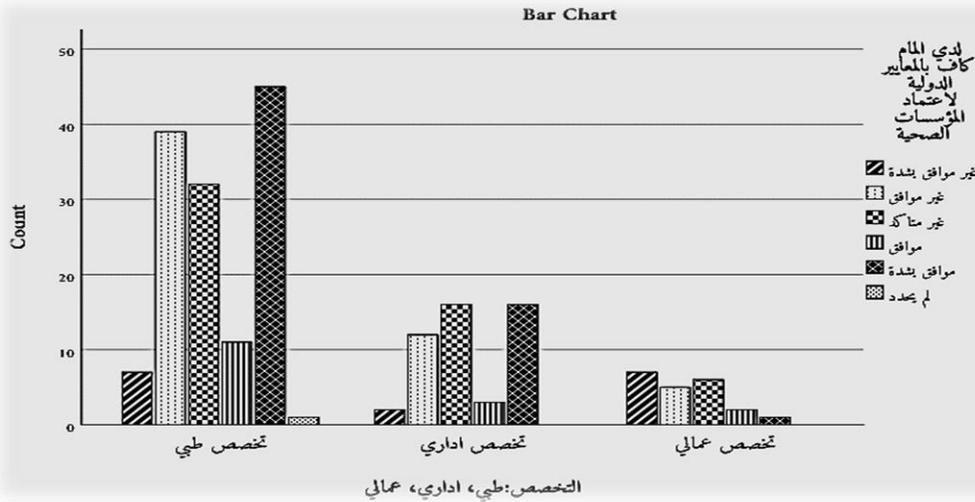
جدول عبارات المحور الأول: المعرفة والإلمام بالجودة ومعايير الاعتماد، وتكرارات كل اجابة و نسبتها المئوية

م	البند	لا استجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة
١	لدي المام كاف بالمعايير الدولية لاعتماد المؤسسات الصحية	1	16	56	54	16	62
		0.5%	7.8%	27.3%	26.3%	7.8%	30.2%
٢	لدي المام كاف بالمعايير العربية لاعتماد المؤسسات الصحية	1	9	52	54	27	62
		0.5%	4.4%	25.4%	26.3%	13.2%	30.2%
٣	لدي المام كاف بالأداة السودانية لاعتماد المؤسسات الصحية	5	7	47	55	18	73
		2.4%	3.4%	22.9%	26.8%	8.8%	35.6%
٤	ثقافتي جيدة بالجودة للمؤسسات الصحية	2	10	50	39	13	91
		1%	4.9%	24.4%	19%	6.3%	44.4%
٥	أعرف جيدا متطلبات الاعتماد الخاصة بتخصصي	4	9	36	18	20	118
		2%	4.4%	17.6%	8.8%	9.8%	57.6%

جدول (٤-١) IBM SPSS 25 Source:

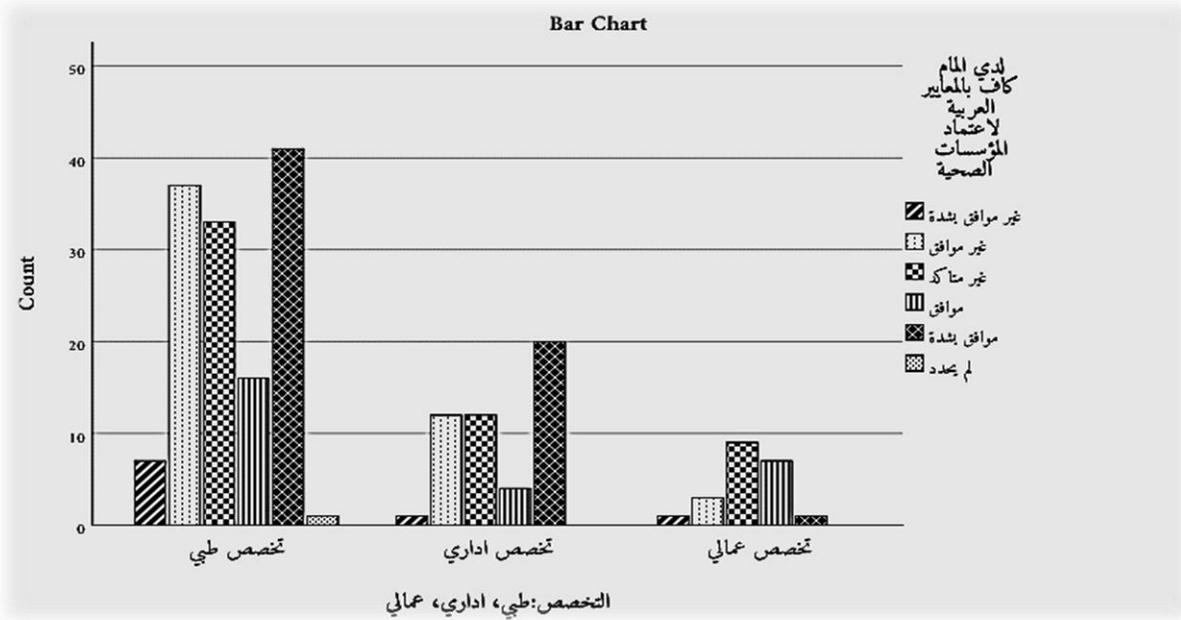
الجدول أعلاه يوضح تكرارات استجابة المبحوثين لأسئلة المحور ونسبتها المئوية:

١. العبارة الأولى كانت الموافقة بشدة هي الأكثر تكرارا بنسبة مئوية (٣٠,٢%)، تلتها بفارق صغير نسبيا استجابة (غير موافق) بنسبة مئوية (٢٧,٣%)، وبفارق طفيف استجابة (غير متأكد) بنسبة مئوية (٢٦,٣%)، ثم (لا أوافق بشدة) بنسبة (٧,٨%)، ومبحوث واحد لم يستجب للعبارة بنسبة (٠,٥%).



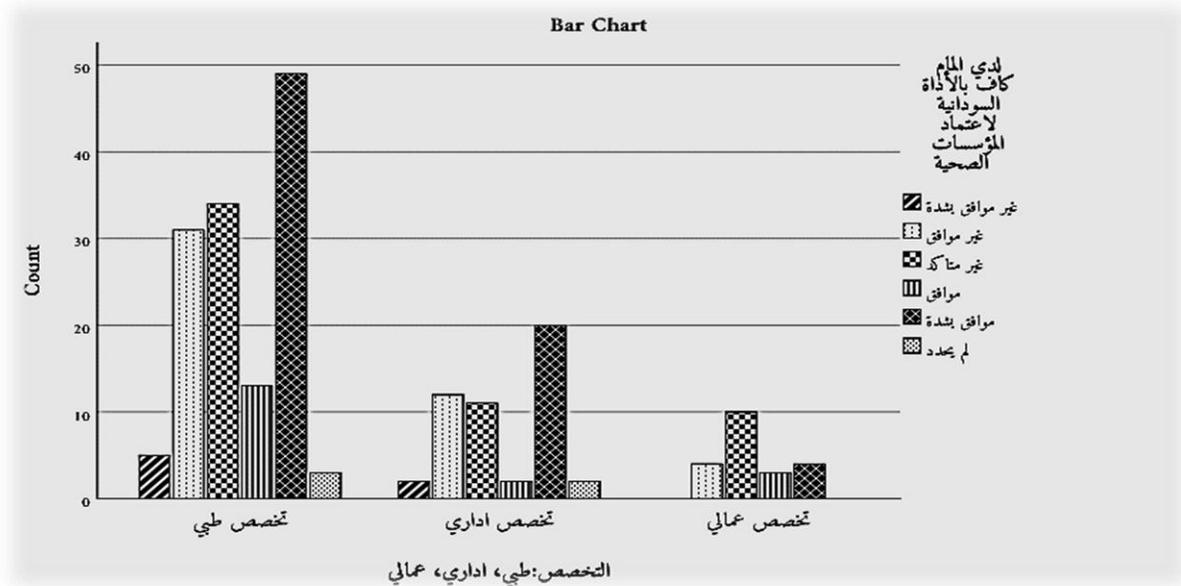
شكل (٤-١) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الأولى (المصدر IBM SPSS 25)

٢. العبارة الثانية: موافق بشدة كانت الاستجابة الأكثر تكرارا بنسبة مئوية (٣٠,٢) ، تلتها (غير متأكد) بنسبة مئوية (٢٦,٣) ، ثم بفارق طفيف (غير موافق) بنسبة مئوية (٢٥,٤) ، بعدها استجابة (غير موافق بشدة) بنسبة (٤,٤) ، ومبحوث واحد لم يستجب للعبارة بنسبة (٠,٥) .



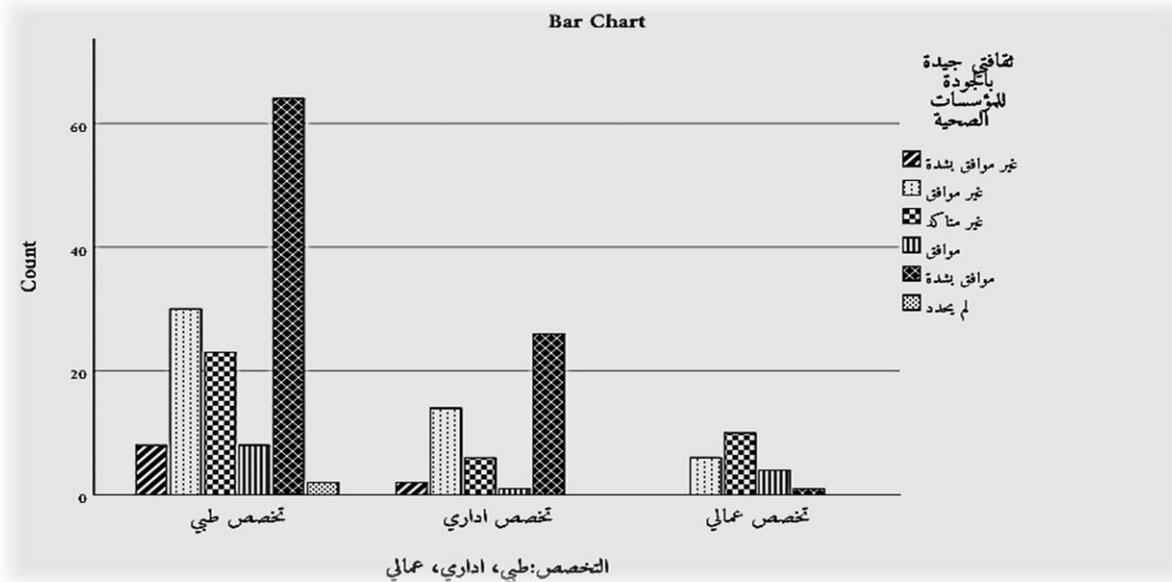
شكل (٢-٤) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الثانية (المصدر IBM SPSS 25)

٣. العبارة الثالثة: كانت الاستجابة الأكثر تكرارا هي (موافق بشدة) بنسبة مئوية (٣٥,٦) ، ثم (غير متأكد) بنسبة مئوية (٢٦,٨) ، تلتها استجابة (غير موافق) بنسبة مئوية (٢٢,٩) ، ثم الموافقة بنسبة مئوية (٨,٨) ، بعدها استجابة عدم الموافقة بشدة بنسبة مئوية (٣,٤) ، وخمسة مبحوثين لم يستجيبوا للعبارة بنسبة (٢,٤) .



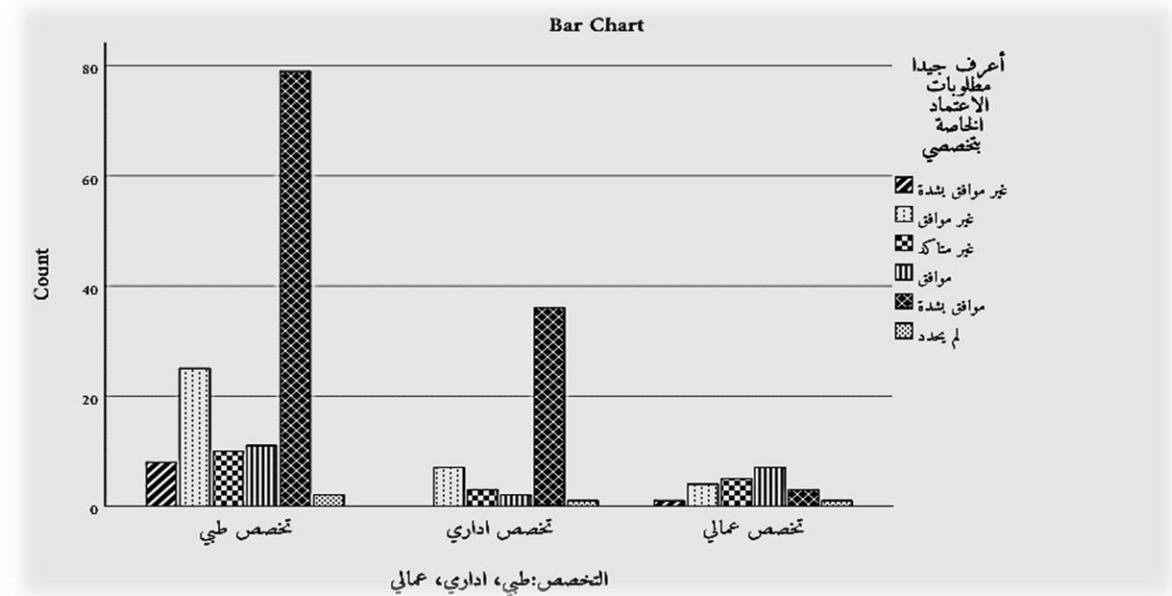
شكل (٣-٤) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الثالثة (المصدر IBM SPSS 25)

٤. العبارة الرابعة: كات الاستجابة الأكثر تكرارا ونسبة هي (موافق بشدة) بفارق كبير عن كل الاستجابات الاخرى بنسبة مئوية (٤٤,٤%)، ثم عدم الموافقة بنسبة مئوية (٢٤,٤%)، بعدها (غير متأكد) بنسبة (١٩%)، ثم الموافقة بنسبة مئوية (٦,٣%)، اثنين من المبحوثين لم يستجيبوا للعبارة بنسبة (١%).

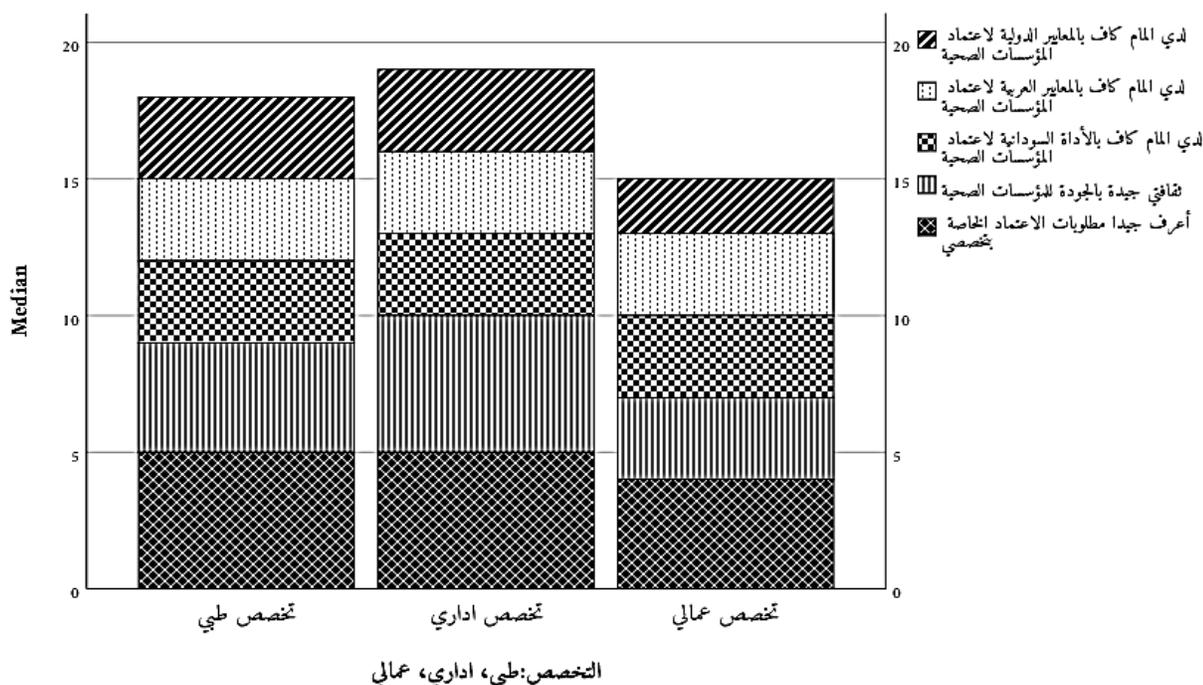


شكل (٤-٤) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الرابعة (المصدر IBM SPSS 25)

٥. العبارة الخامسة: كانت الاستجابة الأكثر تكرارا ونسبة وبفارق كبير عن كل الاستجابات هي (موافق بشدة) بنسبة (٥٧,٦%)، تلتها عدم الموافقة بنسبة مئوية (١٧,٦%)، ثم الموافقة بنسبة مئوية (٩,٨%)، بعدها عدم الموافقة بشدة بنسبة مئوية (٤,٤%)، ولم يستجب أربعة مبحوثين للعبارة بنسبة مئوية (٢%).



شكل (٥-٤) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الخامسة (المصدر IBM SPSS 25)



شكل (٤-٦) رسم توضيحي للوسيط (Median) للاستجابة لجميع عبارات المحور، المصدر IBM SPSS 25

اختبار مربع-كاي (Chi-Square Test) لدلالة الفروق:

تم استخدامه لاختبار الدلالة الاحصائية لفروض الدراسة عند مستوى معنوية ٥% ويعني هذا أنه حين تكون قيمة (مربع-كاي) المحسوبة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥)، فذلك يعني وجود فروق ذات دلالة معنوية ونرفض الفرضية الصفرية (فرض العدم).

اختبار مربع-كاي لعبارات المحور الاول: المعرفة والإلمام بالجودة ومعايير الإعتد

م	البند	قيمة مربع كاي	د.الحرية	مستوى المعنوية	الوسيط	الإستجابة
١	لدي المام كاف بالمعايير الدولية لاعتماد المؤسسات الصحية	99.654	5	0.00	3.00	غير متأكد
٢	لدي المام كاف بالمعايير العربية لاعتماد المؤسسات الصحية	95.732	5	0.00	3.00	غير متأكد
٣	لدي المام كاف بالأداة السودانية لاعتماد المؤسسات الصحية	115.810	5	0.00	3.00	غير متأكد
٤	ثقافتي جيدة بالجودة للمؤسسات الصحية	163.049	5	0.00	4.00	موافق
٥	أعرف جيداً متطلبات الاعتماد الخاصة بتخصصي	264.493	5	0.00	5.00	موافق بشدة

جدول (٤-٢) IBM SPSS 25

الجدول أعلاه يوضح نتائج اختبار مربع كاي لعبارات المحور الأول

١. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الأولى (٩٩,٦٥٤)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة غير المتأكدين على العبارة (لدي المام كاف بالمعايير الدولية لاعتماد المؤسسات الصحية).
٢. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الثانية (٩٥,٧٣٢)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة غير المتأكدين على العبارة (لدي المام كاف بالمعايير العربية لاعتماد المؤسسات الصحية).
٣. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الثالثة (١١٥,٨١٠)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة غير المتأكدين على العبارة (لدي المام كاف بالأداة السودانية لاعتماد المؤسسات الصحية).
٤. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الرابعة (١٦٣,٠٤٩)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة الموافقين على العبارة (ثقافتني جيدة بالجودة للمؤسسات الصحية).
٥. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الأولى (٢٦٤,٤٩٣)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة الموافقين بشدة على العبارة (أعرف جيدا مطلوبات الاعتماد الخاصة بتخصصي).

المحور الثاني:

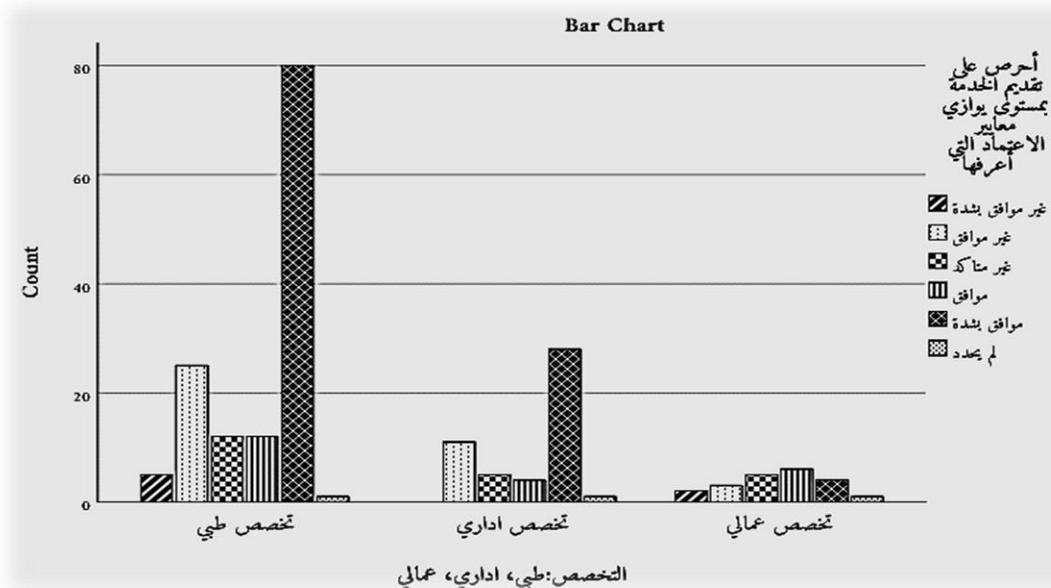
جدول عبارات المحور الثاني: الالتزام بالجودة ومعايير الاعتماد، وتكرارات كل اجابة و نسبتها المنوية:

م	البند	لا استجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة
١	أحرص على تقديم الخدمة بمستوى يوازي معايير الاعتماد التي أعرفها	3	7	39	22	112	22
		1.5%	3.4%	19%	10.7%	54.6%	10.7%
٢	الوضع العام يدعم تقديمي للخدمة بمستوى الاعتماد	3	22	62	41	55	22
		1.5%	10.7%	30.2%	20%	26.8%	10.7%
٣	معرفتي لمعايير الاعتماد يظهر أثرها في عملي	1	7	35	28	111	23
		0.5%	3.4%	17.1%	13.7%	54.1%	11.2%
٤	بالمستشفى إدارة مختصة للجودة تؤدي عملها بفعالية	2	7	71	43	60	22
		1%	3.4%	34.6%	21%	29.3%	10.7%

Source: IBM SPSS 25(٣-٤) جدول

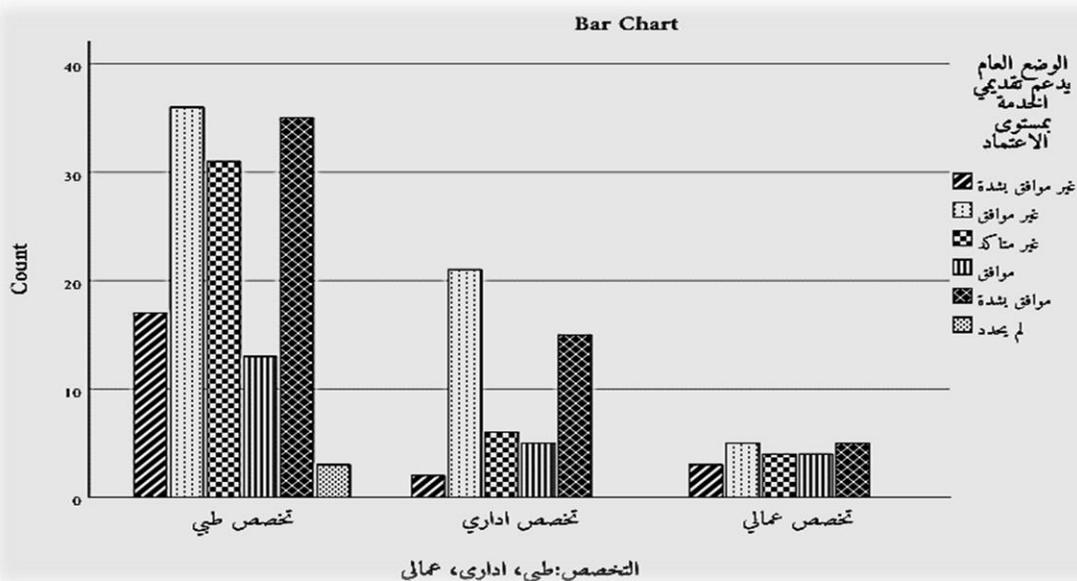
الجدول أعلاه يوضح استجابة المبحوثين لعبارات المحور الثاني وتكراراتها ونسبتها المنوية:

١. العبارة الأولى كانت الاستجابة الأكثر تكرارا هي (موافق بشدة) بنسبة (٥٤,٦%) وبفارق كبير عن الاستجابة التي تليها (غير موافق) والتي كانت بنسبة مئوية (١٩%)، ثم تساوت الاستجابتين (موافق)، و(غير متأكد) بنسبة مئوية (١٠,٧%) لكل استجابة، تلتها استجابة عدم الموافقة بشدة بنسبة مئوية (٣,٤%)، لم يستجب للعبارة ثلاثة مبحوثين بنسبة (١,٥%).



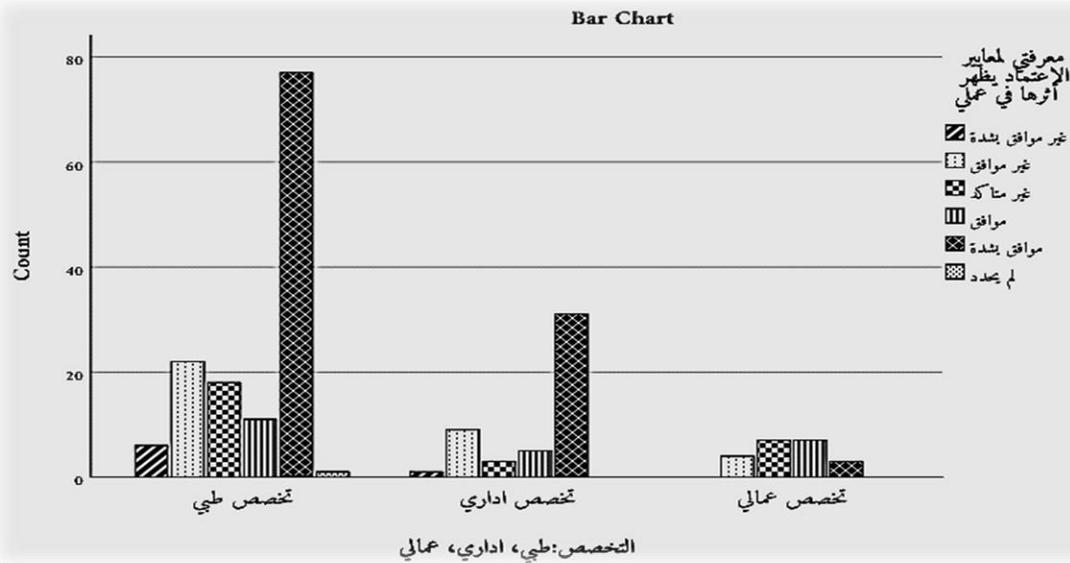
شكل (٧-٤) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الأولى (المصدر IBM SPSS 25)

٢. العبارة الثانية كانت الاستجابة الأكثر تكرارا هي (لا أوافق) بنسبة مئوية (٣٠,٢%)، تلتها استجابة الموافقة بشدة بنسبة (٢٦,٨%)، ثم (غير متأكد) بنسبة مئوية (٢٠%)، وتساوت استجابتي (موافق)، و(غير موافق بشدة) بنسبة مئوية (١٠,٧%) لكل استجابة، لم يستجب للعبارة ثلاثة من المبحوثين بنسبة (١,٥%).



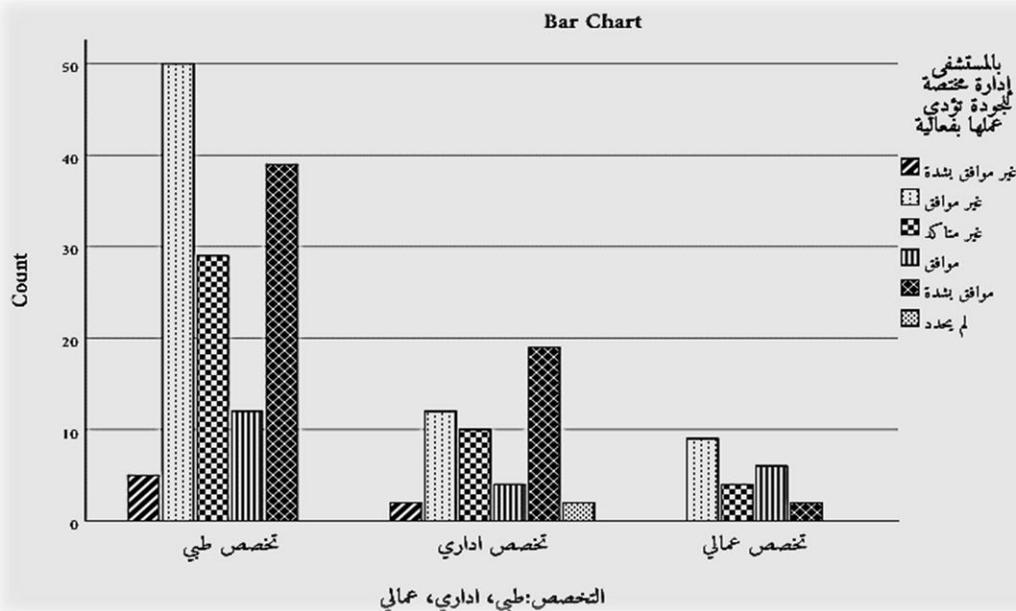
شكل (٨-٤) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الثانية (المصدر IBM SPSS 25)

٣. العبارة الثالثة كانت الموافقة بشدة هي الاستجابة الأكثر بنسبة (٥٤,١%) بفارق كبير عن الاستجابة التالية في الترتيب (لا أوافق) التي كانت بنسبة مئوية (١٧,١%)، ثم (غير متأكد) بنسبة مئوية (١٣,٧%)، بعدها (موافق) بنسبة (١١,٢%)، مبحوث واحد لم يستجب للعبارة يشكل نسبة (٠,٥%) من المجموع.

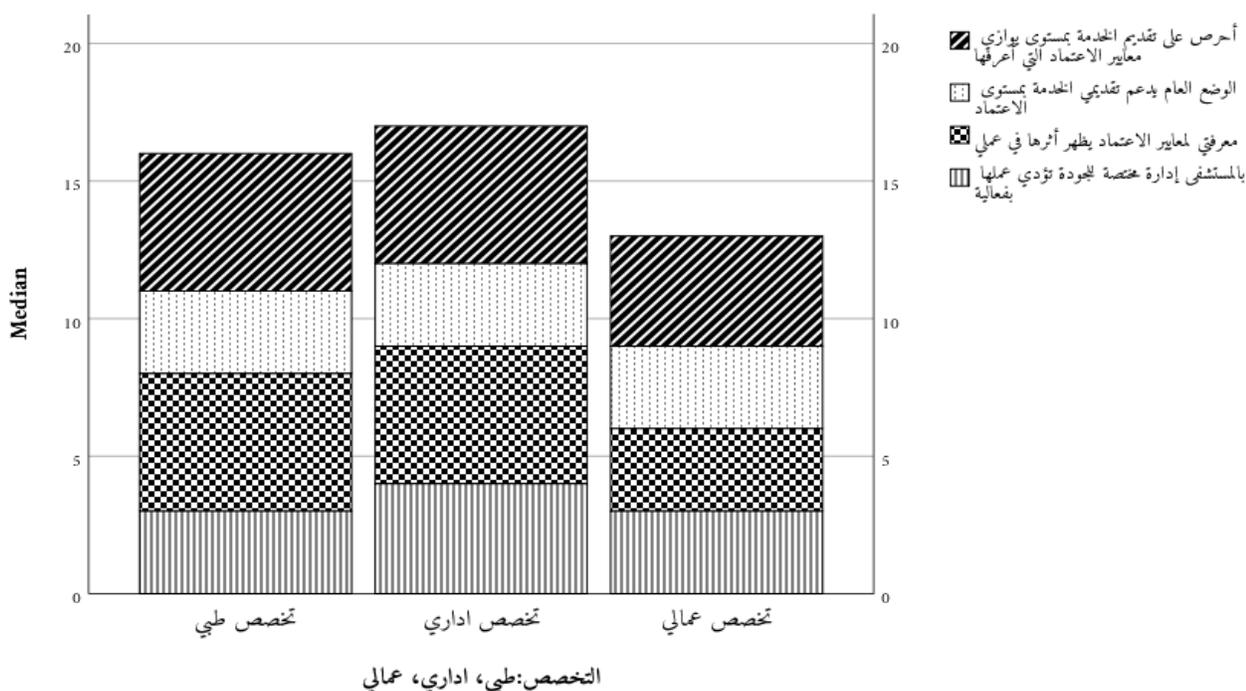


شكل (٤-٩) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الثالثة (المصدر IBM SPSS 25)

٤. العبارة الرابعة كانت الاستجابة الأكثر تكرارا ونسبة هي (لا أوافق) بنسبة مئوية (٣٤,٦%)، تلتها بفارق استجابة الموافقة بشدة بنسبة مئوية (٢٩,٣%)، ثم (غير متأكد) بنسبة مئوية (٢١%)، بعدها (غير موافق بشدة) بنسبة (٣,٤%)، بينما لم يستجب اثنان من المبحوثين بنسبة (١%).



شكل (٤-١٠) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الرابعة (المصدر IBM SPSS 25)



الشكل (٤-١١) رسم توضيحي للوسيط (Median) لاستجابة المبحوثين لكل عبارات المحور. (المصدر IBM SPSS 25)

اختبار مربع كاي لعبارات المحور الثاني: الالتزام بالجودة وبمعايير الاعتماد:

م	البند	قيمة مربع كاي	د. الحرية	مستوى المعنوية	الوسيط	الإستجابة
١	أحرص على تقديم خدمة بمستوى يوازي معايير الاعتماد التي أعرفها	236.688	5	0.00	5.00	موافق بشدة
٢	الوضع العام يدعم تقديمي للخدمة بمستوى الاعتماد	73.839	5	0.00	3.00	غير متأكد
٣	معرفتي لمعايير الاعتماد يظهر أثرها في عملي	231.361	5	0.00	5.00	موافق بشدة
٤	بالمستشفى إدارة مختصة للجودة تؤدي عملها بفعالية	117.741	5	0.00	3.00	غير متأكد

جدول (٤-٤) (المصدر IBM SPSS 25)

الجدول أعلاه يوضح اختبار مربع كاي لعبارات المحور الثاني

١. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الأولى (٢٣٦,٦٨٨)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥%، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة الموافقين بشدة على العبارة (أحرص على تقديم الخدمة بمستوى يوازي معايير الاعتماد التي أعرفها).
٢. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الثانية (٧٣,٨٣٩)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥%، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة غير المتأكدين على العبارة (الوضع العام يدعم تقديمي للخدمة بمستوى الاعتماد).

٣. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الثالثة (٢٣١,٣٦١)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة الموافقين بشدة على العبارة (معرفتي لاعتماد يظهر أثرها في عملي).

٤. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الرابعة (١١٧,٧١)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة غير المتأكدين على العبارة (بالمستشفى إدارة مختصة للجودة تؤدي عملها بفعالية).

المحور الثالث

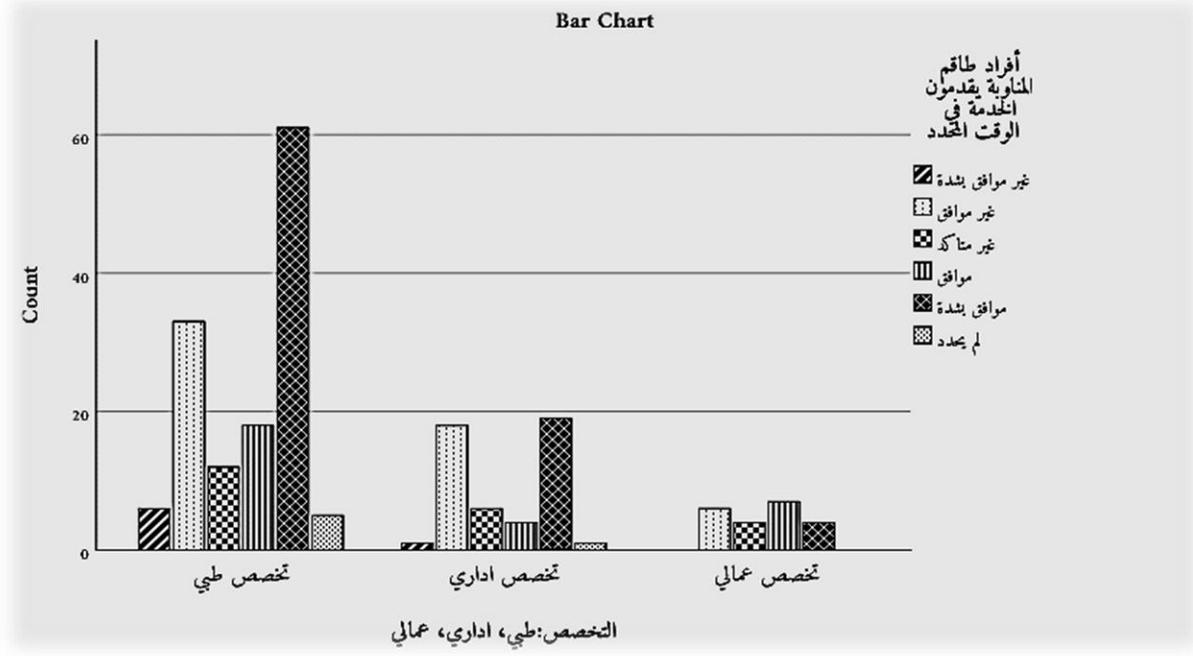
جدول عبارات المحور الثالث: انعكاس المعرفة والالتزام على الأداء، وتكراراتها ونسبتها المئوية:

م	البند	لا استجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة
١	فرد طاقم المناوبة يقدمون الخدمة في الوقت المحدد	٦	٧	٥٧	٢٢	٢٩	٨٤
		٢.٩%	٣.٤%	٢٧.٨%	١٠.٧%	١٤.١%	٤١%
٢	لمشكلات الإدارية يتم التعامل معها بجدية	٧	٦	٥٣	٣٨	٢٦	٧٥
		٣.٤%	٢.٩%	٢٥.٩%	١٨.٥%	١٢.٧%	٣٦.٦%
٣	لموظفون و الطاقم الطبي يستمعون لمشاكل المرضى و ذويهم و يحلونهم	١	٦	٤٨	٣٠	٢٨	٩٢
		٠.٥%	٢.٩%	٢٣.٤%	١٤.٦%	١٣.٧%	٤٤.٩%
٤	إجراءات تنويم المريض في العنبر سريعة و سهلة	٢	١٧	٥٤	٦٠	٢٥	٤٧
		١%	٨.٣%	٢٦.٣%	٢٩.٣%	١٢.٢%	٢٢.٩%
٥	تم إعطاء معلومات كافية وواضحة عن الحالة لصحية للمريض	٥	١٥	٥٢	١٧	٢٣	٩٣
		٢.٤%	٧.٣%	٢٥.٤%	٨.٣%	١١.٢%	٤٥.٤%
٦	تم تثقيف المريض (أو ذويه) بمعرفة إضافية للتعامل مع الحالة الصحية	٣	١٩	٥٠	١٥	٢٥	٩٣
		١.٥%	٩.٣%	٢٤.٤%	٧.٣%	١٢.٢%	٤٥.٤%
٧	لموظفون و الطاقم الطبي يتعاملون بطريقة مريحة	١١	١٦	٥٨	٢٦	٢٦	٦٨
		٥.٤%	٧.٨%	٢٨.٣%	١٢.٧%	١٢.٧%	٣٣.٢%
٨	لأجهزة الطبية تعمل بكفاءة عالية	٨	٢٠	٦٤	٤٠	٢٤	٤٩
		٣.٩%	٩.٨%	٣١.٢%	١٩.٥%	١١.٧%	٢٣.٩%
٩	لاختصاصي يقضي مع المريض وقتا كافيا	٧	١٦	٥٩	٣٧	٢٣	٦٣
		٣.٤%	٧.٨%	٢٨.٨%	١٨%	١١.٢%	٣٠.٧%
١٠	مدة انتظار الفحوصات و التحاليل معقولة	٤	١٥	٥٣	٤٩	٣٠	٥٤
		٢%	٧.٣%	٢٥.٩%	٢٣.٩%	١٤.٦%	٢٦.٣%
١١	جميع الأدوية متوفرة بصيدلية المستشفى	٥	٤١	٦٤	٤٩	١٨	٢٨
		٢.٤%	٢٠%	٣١.٢%	٢٣.٩%	٨.٨%	١٣.٧%
١٢	لممرضات يتابعن حالات المرضى بانتظام و يعطين الجرعات في المواعيد	٥	٦	٥٨	٢٨	٢٤	٨٤
		٢.٤%	٢.٩%	٢٨.٣%	١٣.٧%	١١.٧%	٤١%
١٣	تتعامل الأطباء والممرضات مع الألم بشكل سريع	٤	٥	٥٣	٢٤	٢٨	٩١
		٢%	٢.٤%	٢٥.٩%	١١.٧%	١٣.٧%	٤٤.٤%
١٤	مستوى النظافة والتعقيم عال	٣	١٧	٦٨	٣٩	٢٨	٥٠
		١.٥%	٨.٣%	٣٣.٢%	١٩%	١٣.٧%	٢٤.٤%

جدول (٤-٧) (المصدر IBM SPSS 25)

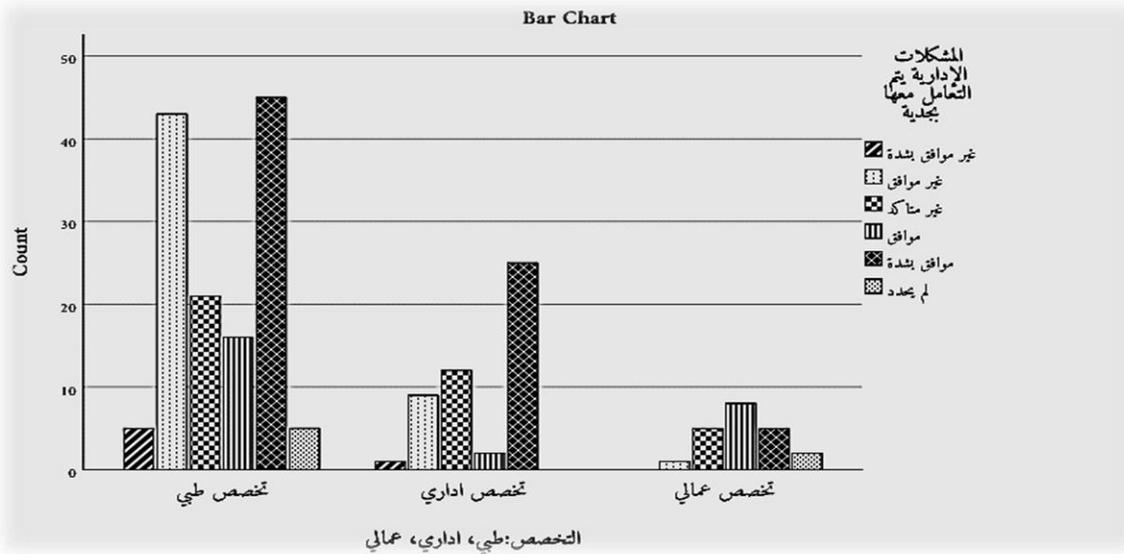
الجدول أعلاه يوضح استجابة المبحوثين لعبارات المحور الثالث وتكراراتها ونسبتها المئوية:

١. العبارة الأولى كانت الاستجابة الأكثر تكرارا هي (موافق بشدة) بنسبة مئوية (٤١%)، تلتها استجابة (غير موافق) بنسبة (٢٧,٨%)، ثم الموافقة بنسبة (١٤,١%)، بعدها (غير متأكد) بنسبة مئوية (١٠,٧%)، تلتها استجابة (غير موافق بشدة) بنسبة مئوية (٣,٤%)، ولم يستجب ستة مبحوثين للعبارة تشكل نسبتهم (٢,٩%).



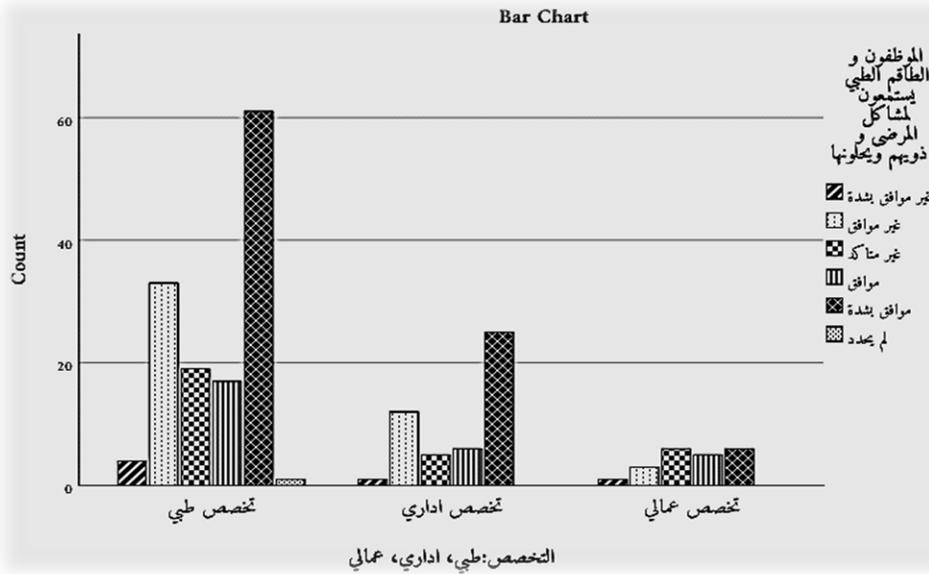
شكل (٤-١٢) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الأولى (المصدر IBM SPSS 25)

٢. العبارة الثانية في المحور كذلك كانت الاستجابة (موافق بشدة) هي الأكثر تكرارا بنسبة مئوية (٣٦,٦%)، بعدها (غير موافق) بنسبة (٢٥,٩%)، ثم (غير متأكد) بنسبة مئوية (١٨,٥%)، تلتها استجابة الموافقة بنسبة (١٢,٧%)، ثم (لا أوافق بشدة) بنسبة مئوية (٢,٩%)، بينما لم يستجب سبعة من المبحوثين للعبارة بنسبة تشكل (٣,٤%).



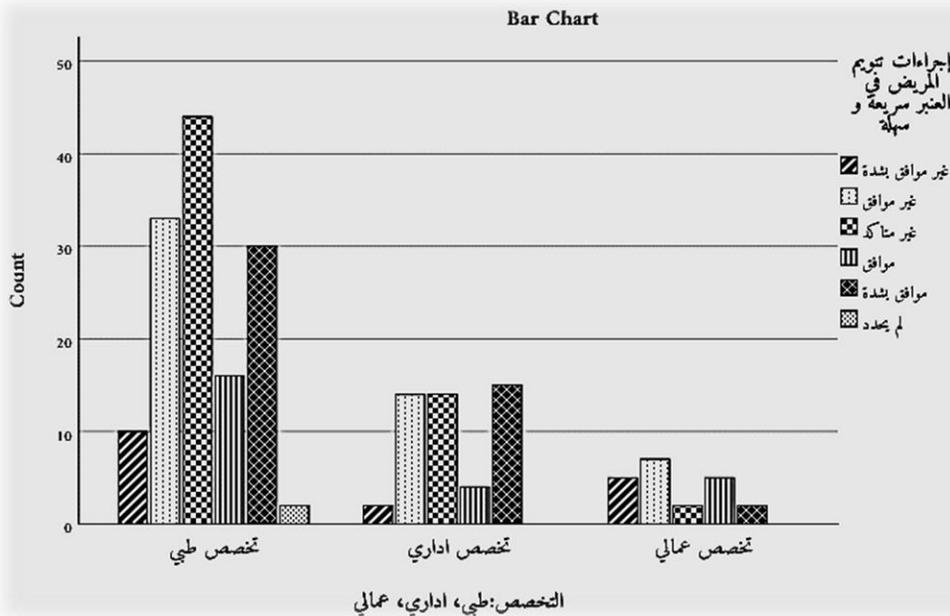
شكل (٤-١٣) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الثانية (المصدر IBM SPSS 25)

٣. العبارة الثالثة (موافق بشدة) هي الاستجابة الأكثر تكرارا بنسبة (٤٤,٩%)، تلتها مع الفارق (غير موافق) بنسبة مئوية (٢٣,٤%)، ثم (غير متأكد) بنسبة (١٤,٦%)، و (موافق) بنسبة مئوية (١٣,٧%)، ومبحوث واحد لم يستجب للعبارة بنسبة (٠,٥%).



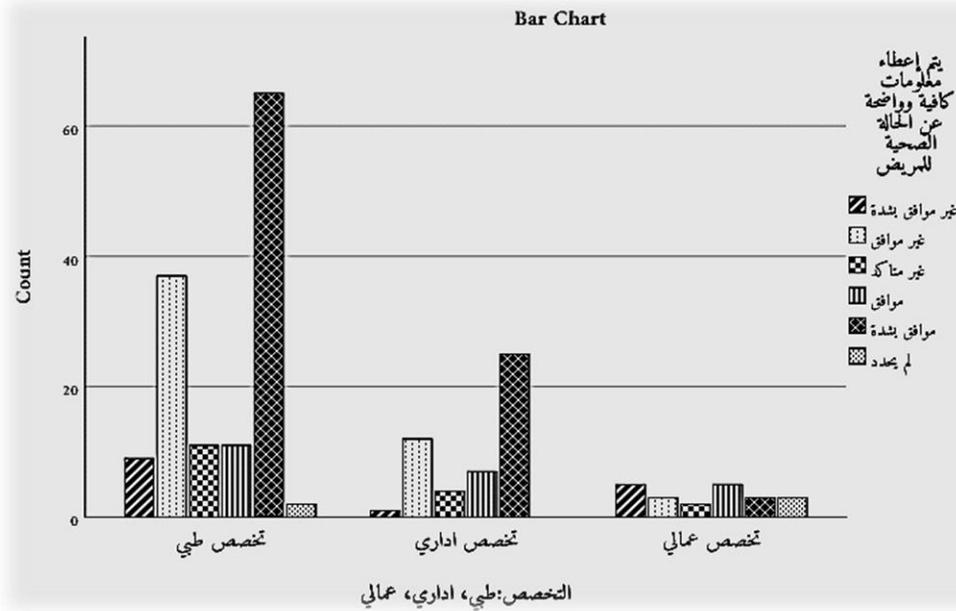
شكل (١٤-٤) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الثالثة (المصدر IBM SPSS 25)

٤. العبارة الرابعة كانت الاستجابة (غير متأكد) هي الأكثر بنسبة مئوية (٢٩,٣%)، ثم بفارق صغير نسبيا (غير موافق) بنسبة (٢٦,٣%)، تليها الموافقة بشدة بنسبة مئوية (٢٢,٩%)، ثم الموافقة بنسبة (١٢,٢%)، بعدها (لا اوافق بشدة) بنسبة (٨,٣%)، بينما لم يستجب مبحوثان للعبارة نسبتها (١%).



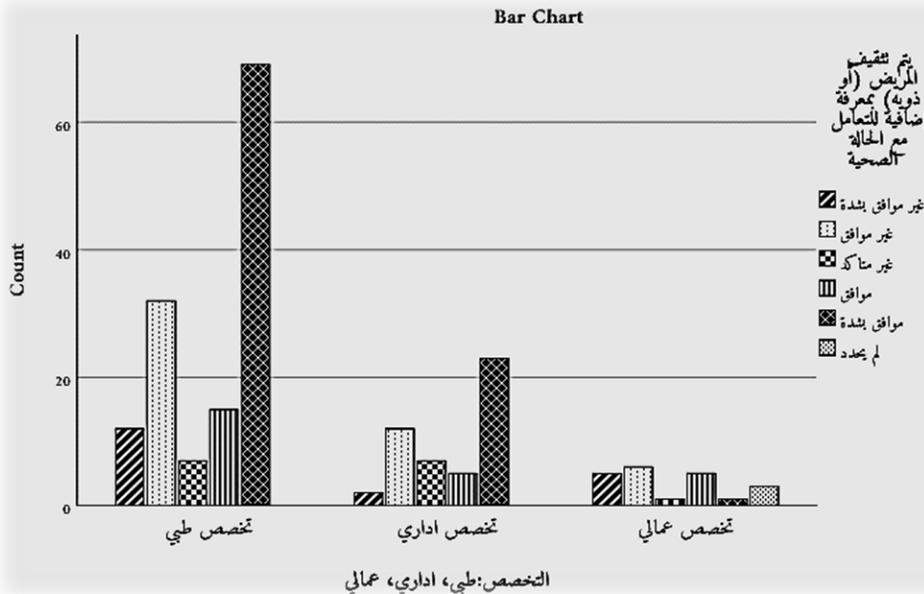
شكل (١٥-٤) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الرابعة (المصدر IBM SPSS 25)

٥. العبارة الخامسة الاستجابية (موافق بشدة) الأكثر تكرارا بنسبة مئوية (٤٥,٤%)، تلتها استجابة عدم الموافقة بنسبة (٢٥,٤%)، ثم (موافق) بنسبة مئوية (١١,٢%)، تلتها (غير متأكد) بنسبة (٨,٣%)، بعدها عدم الموافقة بشدة بنسبة مئوية (٧,٣%)، خمسة مبحوثين لم يستجيبوا للعبارة بنسبة (٢,٤%).



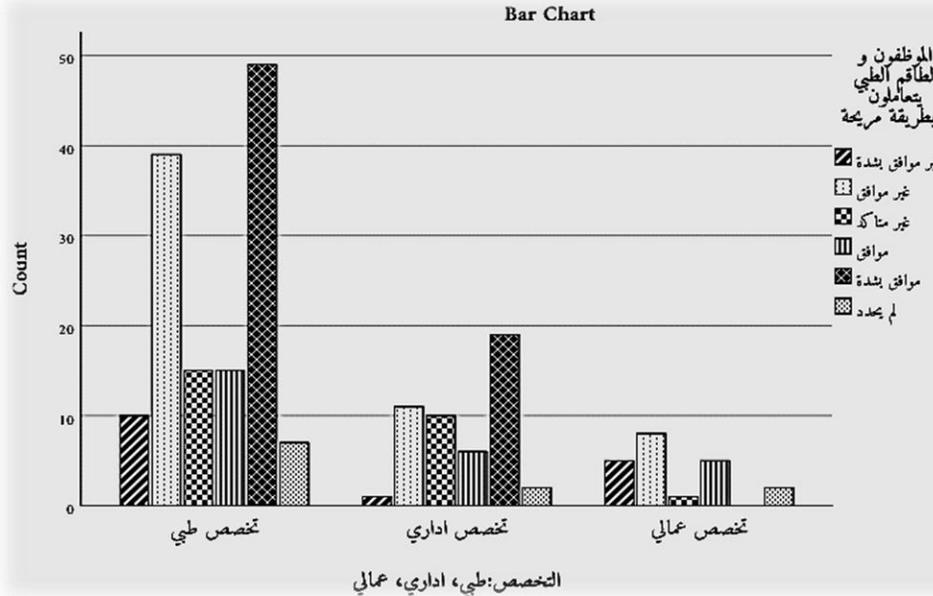
شكل (٤-١٦) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الخامسة (المصدر IBM SPSS 25)

٦. العبارة السادسة (موافق بشدة) هي الاستجابة الأكثر تكرارا بنسبة مئوية (٤٥,٤%)، تليها (لا أوافق) بنسبة (٢٤,٤%)، ثم الموافقة بنسبة (١٢,٢%)، تليها (لا أوافق بشدة) بنسبة مئوية (٩,٣%)، ثم (غير متأكد) بنسبة (٧,٣%)، بينما لم يستجب ثلاثة مبحوثين للعبارة بنسبة (١,٥%).



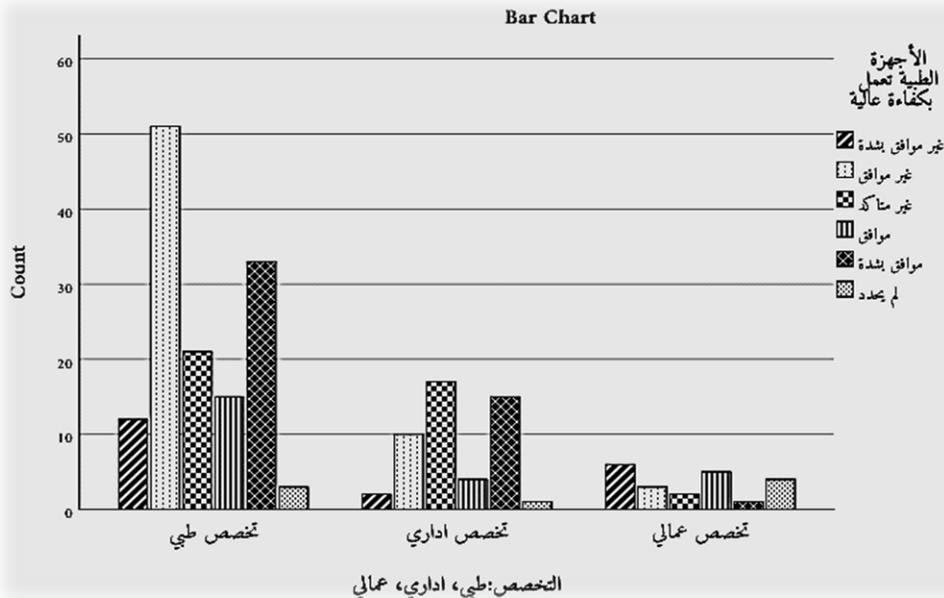
شكل (٤-١٧) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة السادسة (المصدر IBM SPSS 25)

٧. العبارة السابعة الاستجابة (موافق بشدة) هي الأكثر تكرارا بنسبة (٣٣,٢%)، تليها استجابة عدم الموافقة بنسبة مئوية (٢٨,٣%)، ثم (موافق)، و(غير متأكد) بنسبة (١٢,٧%) لكل استجابة، ثم عدم الموافقة بشدة بنسبة مئوية (٧,٨%)، ولم يستجب (١١) من المبحوثين بنسبة (٥,٤%).



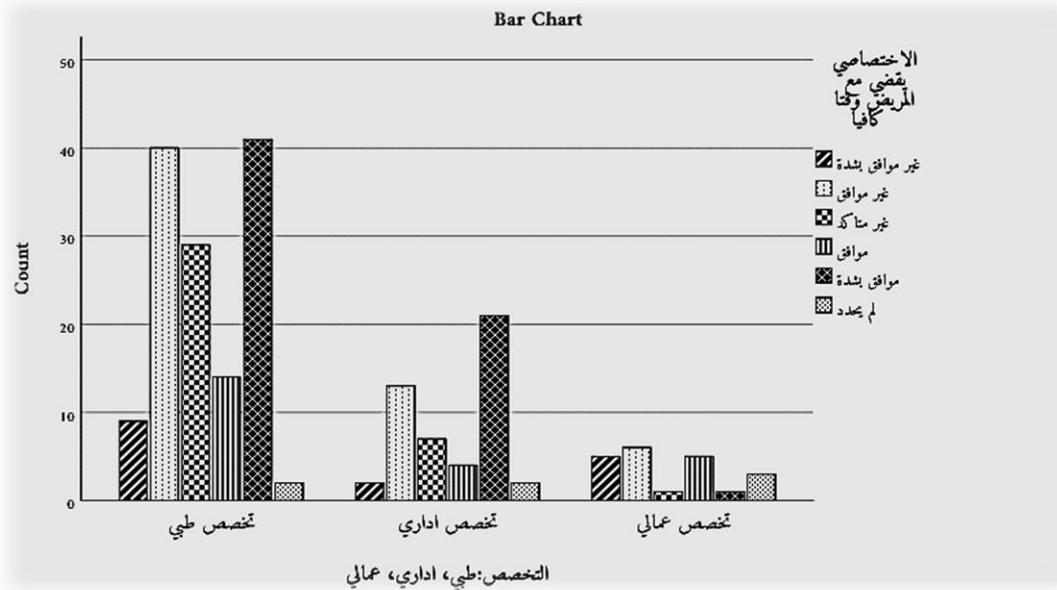
شكل (٤-١٨) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة السابعة (المصدر IBM SPSS 25)

٨. العبارة الثامنة استجابة عدم الموافقة كانت الأكبر بنسبة مئوية (٣١,٢%)، تليها (موافق بشدة) بنسبة (٢٣,٩%)، ثم (غير متأكد) بنسبة مئوية (١٩,٥%)، بعدها الموافقة بنسبة (١١,٧%)، ثم عدم الموافقة بشدة بنسبة (٩,٨%)، بينما لم يستجب ثمانية من المبحوثين تبلغ نسبتهم (٣,٩%) من المجموع.



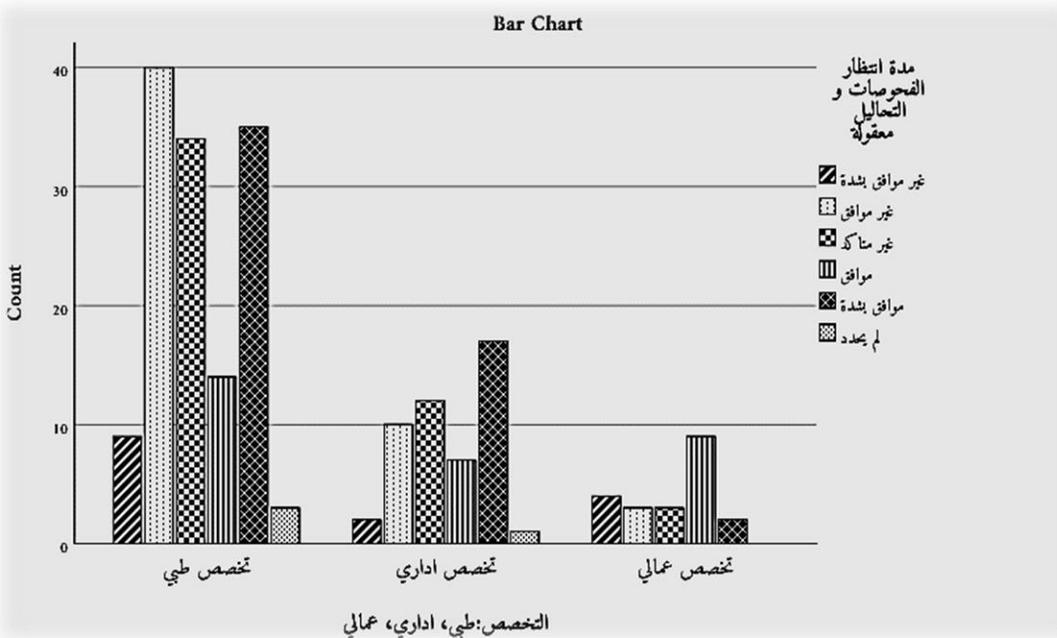
شكل (٤-١٩) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الثامنة (المصدر IBM SPSS 25)

٩. العبارة التاسعة كانت الاستجابة (موافق بشدة) هي الأكثر تكرارا بنسبة (٣٠,٧%)، تليها بفارق ضئيل نسبيا (لا أوافق) بنسبة مئوية (٢٨,٨%)، ثم (غير متأكد) بنسبة (١٨%)، بعدها استجابة الموافقة بنسبة (١١,٢%)، ثم (لا أوافق بشدة) بنسبة مئوية (٧,٨%)، ولم يستجب سبعة من المبحوثين للعبارة بنسبة تشكل (٣,٤%).



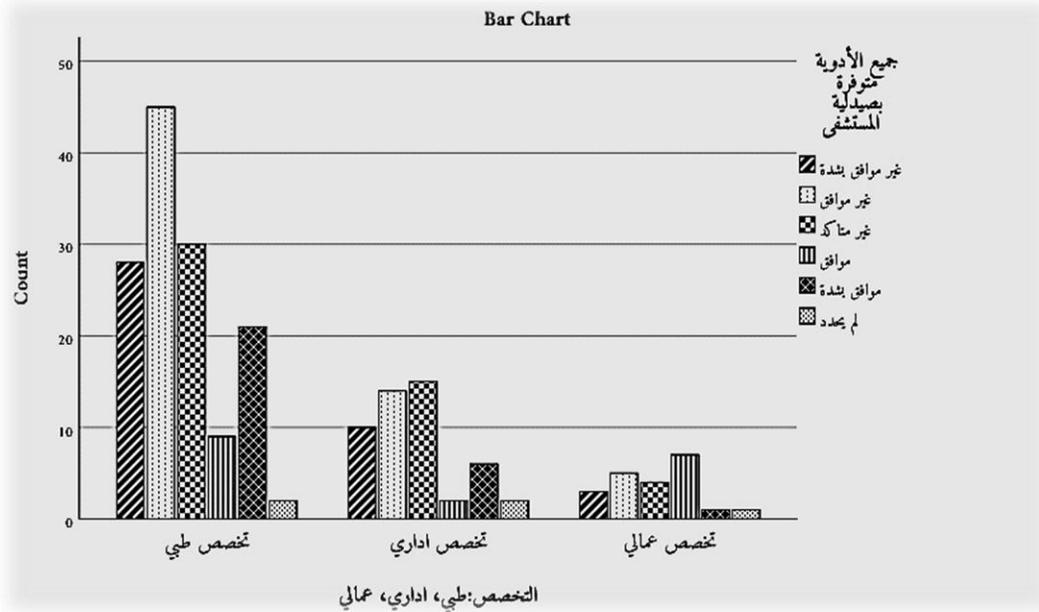
شكل (٤-٢٠) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة التاسعة (المصدر IBM SPSS 25)

١٠. العبارة العاشرة (موافق بشدة) هي الاستجابة الأكبر بنسبة مئوية (٢٦,٣%) تليها بفارق طفيف (لا أوافق) بنسبة (٢٥,٩%)، ثم (غير متأكد) بنسبة (٢٣,٩%)، بعدها استجابة الموافقة بنسبة مئوية (١٤,٦%)، ثم عدم الموافقة بشدة بنسبة (٧,٣%)، بينما لم يستجب أربعة من المبحوثين بنسبة (٢%) من المجموع.



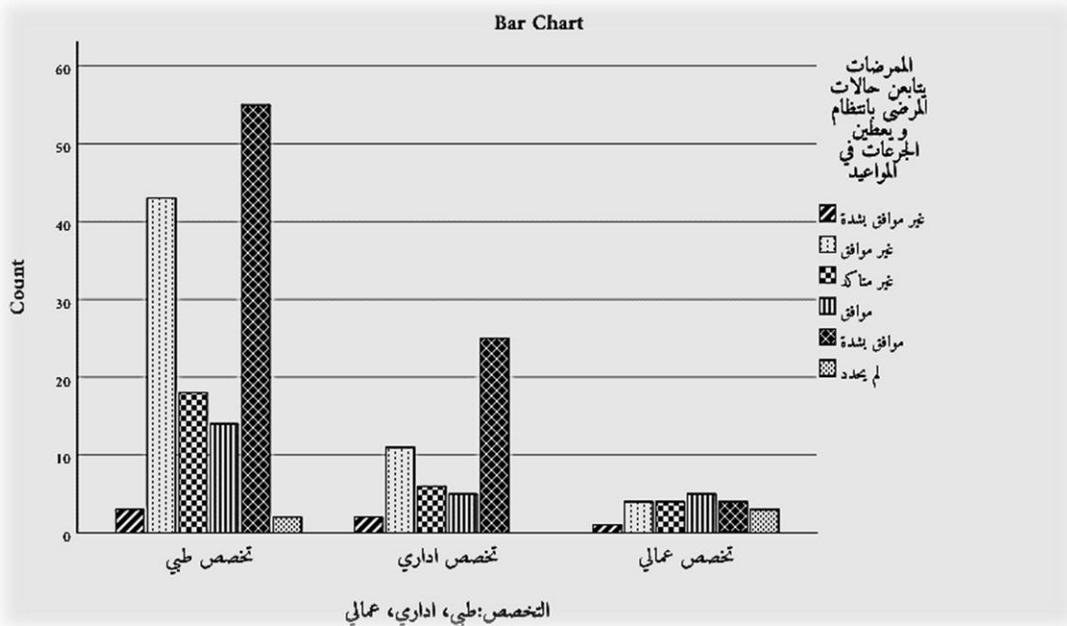
شكل (٤-٢١) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة العاشرة (المصدر IBM SPSS 25)

١١. العبارة الحادية عشر كانت الاستجابة (غير موافق) هي الأكثر تكرارا بنسبة مئوية (٣١,٢%)، ثم (غير متأكد) بنسبة (٢٣,٩%)، تليها عدم الموافقة بنسبة مئوية (٢٠%)، بعدها (موافق بشدة) بنسبة (١٣,٧%)، ثم الموافقة بنسبة مئوية (٨,٨%)، خمسة من المبحوثين لم يستجيبوا للعبارة، بنسبة (٢,٤%) من المجموع.



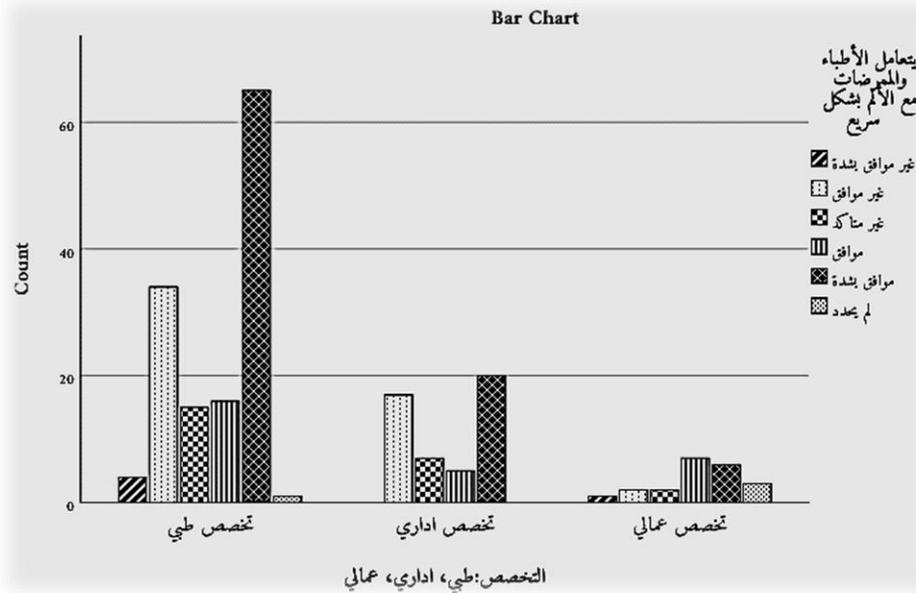
شكل (٤-٢٢) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الحادية عشرة (المصدر IBM SPSS 25)

١٢. العبارة الثانية عشر استجابة الموافقة بشدة هي الأولى في الترتيب بنسبة مئوية (٤١%)، تليها (غير موافق) بنسبة (٢٨,٣%)، ثم (غير متأكد) بنسبة مئوية (١٣,٧%)، بعدها استجابة الموافقة بنسبة (١١,٧%)، ثم (غير موافق بشدة) بنسبة مئوية (٢,٩%)، بينما لم يستجب خمسة من المبحوثين، بنسبة (٢,٤%).

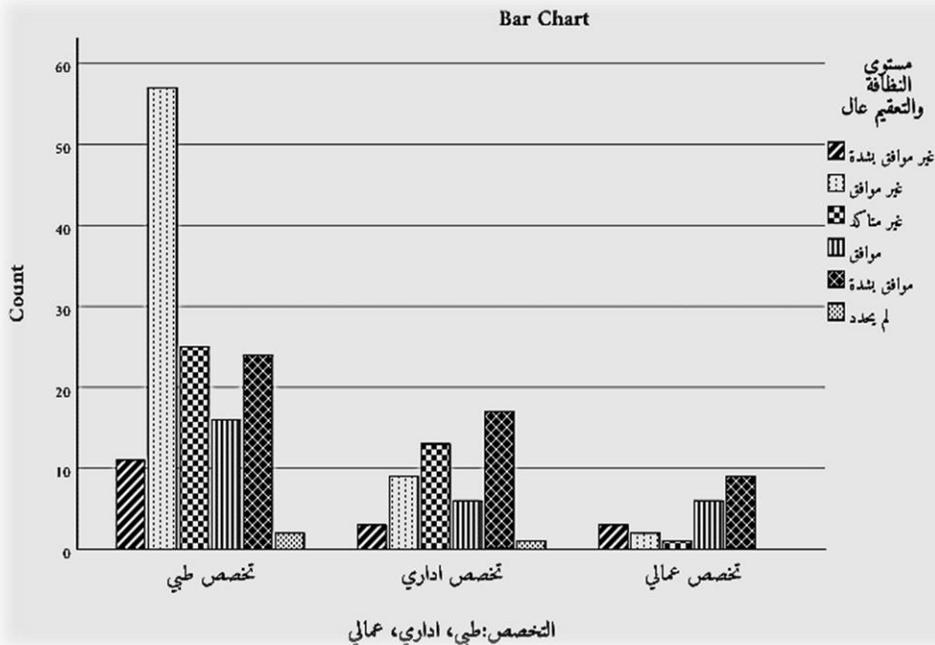


شكل (٤-٢٣) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الثانية عشر (المصدر IBM SPSS 25)

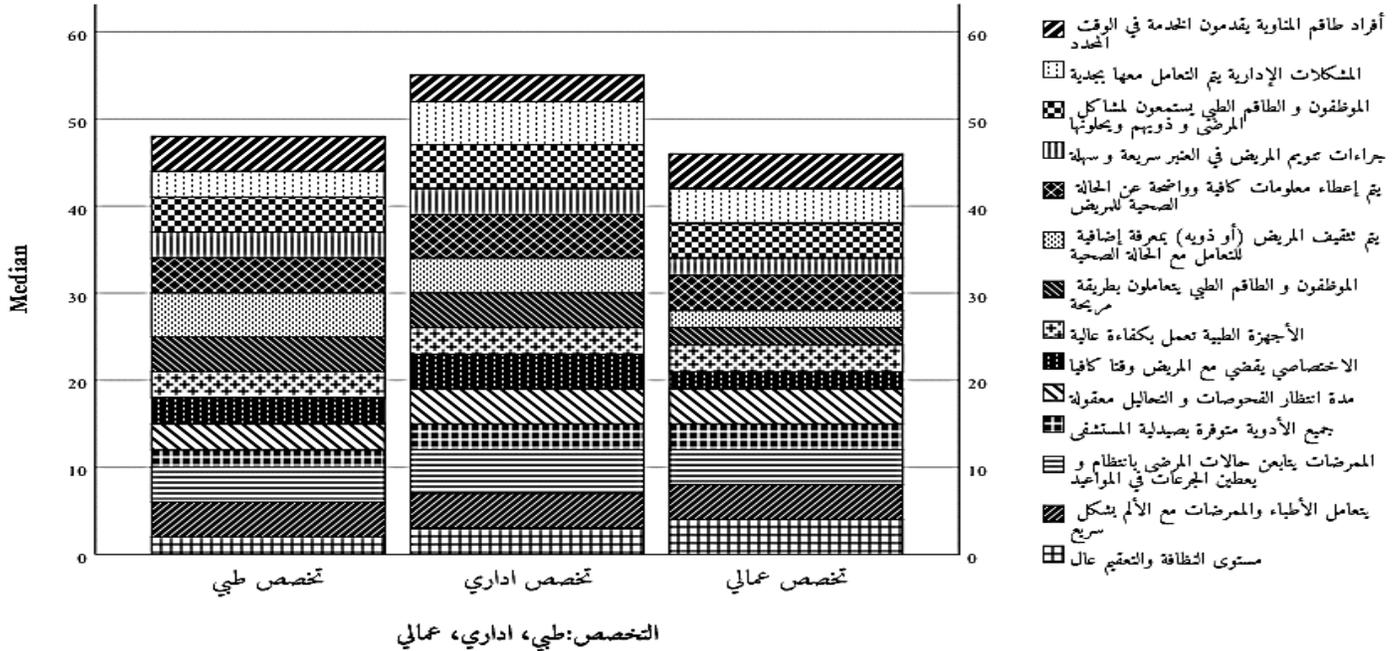
١٣. العبارة الثالثة عشر (موافق بشدة) هي الاستجابة الأكبر عدداً بنسبة مئوية (٤٤,٤%)، تليها (غير موافق) بنسبة مئوية (٢٥,٩%)، ثم الموافقة بنسبة (١٣,٧%)، بعدها (غير متأكد) بنسبة مئوية (١١,٧%)، ثم عدم الموافقة بشدة بنسبة (٢,٤%)، بالإضافة إلى أربعة مبحوثين لم يستجيبوا للعبارة بنسبة (٢%) من المجموع.



شكل (٤-٢٤) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الثالثة عشرة (المصدر IBM SPSS 25) العبارة الرابعة عشر (غير موافق) كانت هي الاستجابة الأكثر تكراراً بنسبة (٣٣,١%)، تليها الموافقة بشدة بنسبة مئوية (٢٤,٤%)، ثم (غير متأكد) بنسبة (١٩%)، بعدها استجابة الموافقة بنسبة مئوية (١٣,٧%)، ثم (لا أوافق بشدة) بنسبة (٨,٣%)، بينما لم يستجب ثلاثة مبحوثين للعبارة بنسبة (١,٥%).



شكل (٤-٢٥) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الرابعة عشرة (المصدر IBM SPSS 25)



الشكل (٤-٢٦) رسم توضيحي للوسيط (Median) لاستجابة المبحوثين لكل عبارات المحور (المصدر IBM SPSS 25)

اختبار مربع كاي للمحور الثالث: انعكاس المعرفة والالتزام على الأداء

م	البند	قيمة مربع كاي	د. الحرية	مستوى المعنوية	الوسيط	الإستجابة
١	أفراد طاقم المناوبة يقدمون الخدمة في الوقت المحدد	137.878	5	0.00	4.00	موافق
٢	المشكلات الإدارية يتم التعامل معها بجدية	106.385	5	0.00	4.00	موافق
٣	الموظفون و الطاقم الطبي يستمعون لمشاكل المرضى و ذويهم ويحلونها	160.532	5	0.00	4.00	موافق
٤	إجراءات تنويم المريض في العنبر سريعة و سهلة	77.234	5	0.00	3.00	غير متأكد
٥	يتم إعطاء معلومات كافية وواضحة عن الحالة الصحية للمريض	158.541	5	0.00	4.00	موافق
٦	يتم تثقيف المريض (أو ذويه) بمعرفة إضافية للتعامل مع الحالة الصحية	157.020	5	0.00	4.00	موافق
٧	الموظفون و الطاقم الطبي يتعاملون بطريقة مريحة	79.400	5	0.00	4.00	موافق
٨	الأجهزة الطبية تعمل بكفاءة عالية	62.424	5	0.00	3.00	غير متأكد
٩	الاختصاصي يقضي مع المريض وقتا كافيا	77.527	5	0.00	3.00	غير متأكد
١٠	مدة انتظار الفحوصات و التحاليل معقولة	66.229	5	0.00	3.00	غير متأكد
١١	جميع الأدوية متوفرة بصيدلية المستشفى	67.517	5	0.00	2.00	غير موافق
١٢	المرضات يتابعن حالات المرضى بانتظام و يعطين الجرعات في المواعيد	141.566	5	0.00	4.00	موافق
١٣	يتعامل الأطباء والمرضات مع الألم بشكل سريع	160.590	5	0.00	4.00	موافق
١٤	مستوى النظافة والتعقيم عال	79.693	5	0.00	3.00	غير متأكد

جدول (٤-٦) (المصدر IBM SPSS 25)

الجدول أعلاه يوضح اختبار مربع كاي لعبارات المحور الثالث:

١. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الأولى (١٣٧,٨٧٨)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة الموافقين على العبارة (أفراد طاقم المناوبة يقدمون الخدمة في الوقت المحدد).
٢. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الثانية (١٠٦,٣٨٥)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة الموافقين على العبارة (المشكلات الإدارية يتم التعامل معها بجدية).
٣. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الثالثة (١٦٠,٥٣٢)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة الموافقين على العبارة (الموظفون و الطاقم الطبي يستمعون لمشاكل المرضى و ذويهم ويحلونها).
٤. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الرابعة (٧٧,٢٣٤)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة غير المتأكدين على العبارة (إجراءات تنويم المريض في العنبر سريعة و سهلة).
٥. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الخامسة (١٥٨,٥٤١)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة الموافقين على العبارة (يتم إعطاء معلومات كافية وواضحة عن الحالة الصحية للمريض).
٦. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة السادسة (١٥٧,٠٢٠)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة الموافقين على العبارة (يتم تثقيف المريض (أو ذويه) بمعرفة إضافية للتعامل مع الحالة الصحية).
٧. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة السابعة (٧٩,٤٠٠)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة الموافقين على العبارة (الموظفون و الطاقم الطبي يتعاملون بطريقة مريحة).
٨. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الثامنة (٦٢,٤٢٤)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة غير المتأكدين على العبارة (الأجهزة الطبية تعمل بكفاءة عالية).
٩. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة التاسعة (٧٧,٥٢٧)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة غير المتأكدين على العبارة (الاختصاصي يقضي مع المريض وقتا كافيا).
١٠. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة العاشرة (٦٦,٢٢٩)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة غير المتأكدين على العبارة (مدة انتظار الفحوصات و التحاليل معقولة).
١١. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الحادية عشر (٦٧,٥١٧)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة غير الموافقين على العبارة (جميع الأدوية متوفرة بصيدلية المستشفى).
١٢. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الثانية عشر (١٤١,٥٦٦)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة الموافقين على العبارة (المرضات يتابعن حالات المرضى بانتظام و يعطين الجرعات في المواعيد).
١٣. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الثالثة عشرة (١٦٠,٥٩٠)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة الموافقين على العبارة (يتعامل الأطباء والمرضات مع الألم بشكل سريع).

١٤. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الرابعة عشرة (٧٩,٦٩٣)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة غير المتأكدين على العبارة (مستوى النظافة والتعقيم عال).

المحور الرابع:

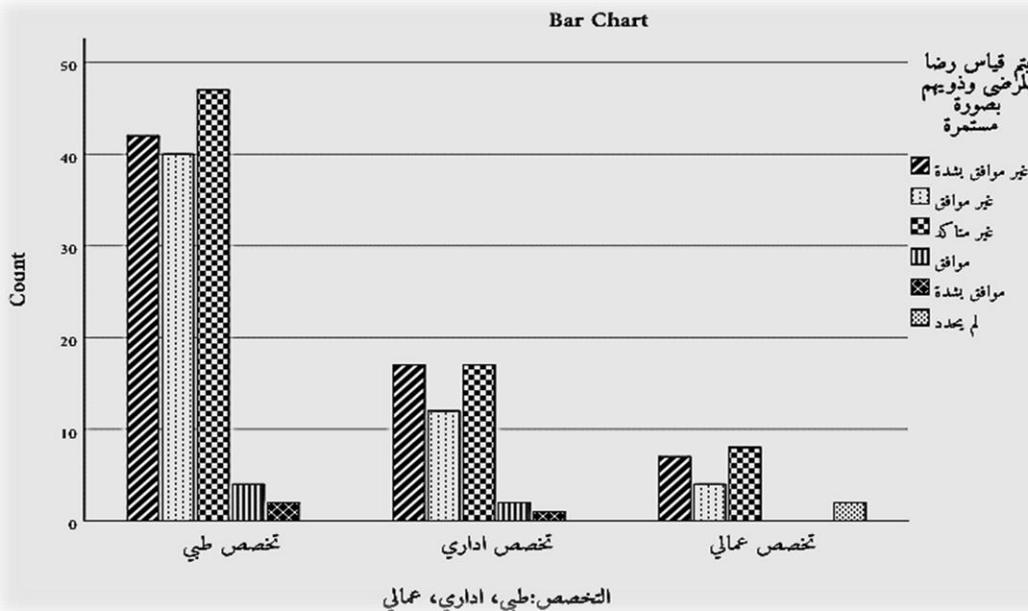
جدول عبارات المحور الرابع: التغذية الراجعة، وتكراراتها ونسبتها المئوية

م	البند	لا استجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة
١	يتم قياس رضا المرضى وذويهم بصورة مستمرة	2	66	56	72	6	3
		1%	32.2%	27.3%	35.1%	2.9%	1.5%
٢	بشكل عام مستوى الخدمات مرضي	0	12	72	44	29	48
		0%	5.9%	35.1%	21.5%	14.1%	23.4

جدول (٤-٧) (المصدر IBM SPSS 25)

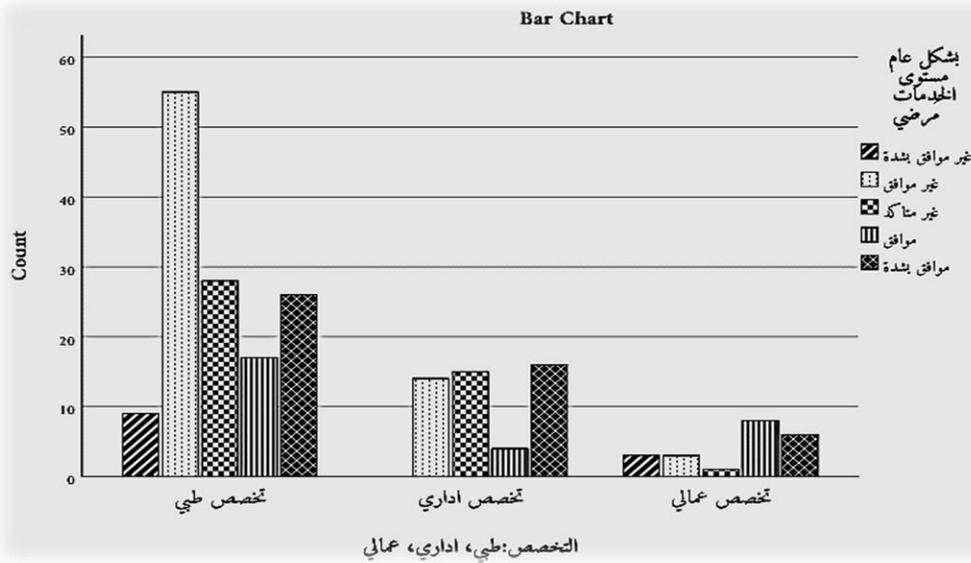
الجدول أعلاه يوضح استجابة المبحوثين لعبارات المحور الرابع:

١. العبارة الأولى: كانت استجابة (غير متأكد) هي الأكبر بنسبة مئوية (٣٥,١%)، تليها (غير موافق بشدة) بنسبة (٣٢,٢%)، ثم (غير موافق) بنسبة مئوية (٢٧,٣%)، بعدها استجابة الموافقة بنسبة مئوية (٢,٩%)، ثم الموافقة بشدة بنسبة (١,٥%)، بينما لم يستجب مبحوثان بنسبة مئوية (١%).

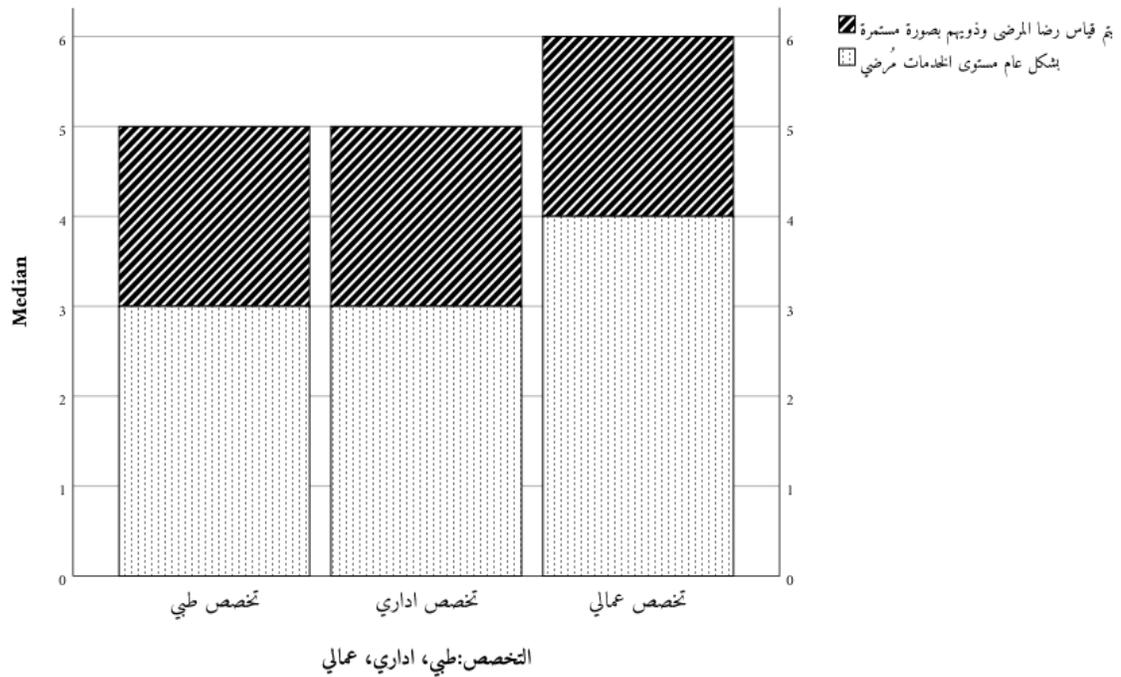


شكل (٤-٢٧) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الأولى (المصدر IBM SPSS 25)

٢. العبارة الثانية: (غير موافق) هي الاستجابة الأولى في الترتيب بنسبة مئوية (٣٥,١%)، تليها استجابة (موافق بشدة) بنسبة (٢٣,٤%)، ثم استجابة (غير متأكد) بنسبة مئوية (٢١,٥%)، بعدها الموافقة بنسبة (١٤,١%)، ثم (لا أوافق بشدة) بنسبة مئوية (٥,٩%).



شكل (٢٨-٤) رسم توضيحي لاستجابة المبحوثين للعبارة الثانية (المصدر IBM SPSS 25)



شكل (٢٩-٤) الوسيط لاستجابات المبحوثين لكل عبارات المحور الرابع (المصدر IBM SPSS 25)

اختبار مربع كاي للمحور الرابع: التغذية الراجعة

م	البند	قيمة مربع كاي	د.الحرية	مستوى المعنوية	الوسيط	الإستجابة
١	يتم قياس رضا المرضى وذويهم بصورة مستمرة	176.439	5	0.00	2.00	غير موافق
٢	بشكل عام مستوى الخدمات مُرضي	48.878	4	0.00	3.00	غير متأكد

جدول (٤-٨) (المصدر IBM SPSS 25)

الجدول أعلاه يوضح إختبار مربع كاي للمحور الرابع:

١. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الأولى (١٦٧,٤٣٩)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (١١,٠٧)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة غير الموافقين على العبارة (يتم قياس رضا المرضى وذويهم بصورة مستمرة).
٢. بلغت قيمة (مربع-كاي) للعبارة الأولى (٤٨,٨٧٨)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (٩,٤٨)، وبمستوى معنوية (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية ٥% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح استجابة غير المتأكدين على العبارة (بشكل عام مستوى الخدمات مُرضي).

ملخصات فروض الدراسة:

- من الجداول (٤-١)، و(٤-٢) يتضح أن:

المحور	قيمة مربع كاي	د.الحرية	مستوى المعنوية	الوسيط	الدلالة
المعرفة بمفهوم وثقافة الاعتماد للمؤسسات الصحية	147.747	5	0.00	غير متأكد	وجود فروق

جدول (٤-٩) (المصدر IBM SPSS 25)

ملخص الفرضية:

يتضح من الجدول أعلاه أن الوسيط لجميع العبارات التي تقيس الفرضية الأولى للدراسة تدل على أن مستوى الاستجابة متوسطة حيث بلغ الوسيط العام لجميع العبارات (٣,٠٠٠) كما بلغت قيمة مربع-كاي لدلالة الفروق لجميع عبارات محور فرضية الدراسة الأولى (١٤٧,٧٤٧) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (٠,٥) و عليه فإن ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإستجابات المبحوثين ولصالح غير المتأكدين.

من الجداول (٤-٣)، و(٤-٤) يتضح أن:

المحور	قيمة مربع كاي	د.الحرية	مستوى المعنوية	الوسيط	الدلالة
التزام العاملين بالقطاع الصحي بما يعرفونه من معايير الاعتماد خلال تقديمهم لخدمة الرعاية الصحية	164.907	5	0.00	موافق	وجود فروق

جدول (٤-١٠) (المصدر IBM SPSS 25)

ملخص الفرضية:

يتضح من الجدول أعلاه أن الوسيط لجميع العبارات التي تقيس الفرضية الثانية للدراسة تدل على أن مستوى الاستجابة مرتفعة نسبياً، حيث بلغ الوسيط العام لجميع العبارات (٤,٠٠٠) كما بلغت قيمة مربع-كاي لدلالة الفروق لجميع عبارات محور فرضية الدراسة الثانية (١٦٤,٩٠٧) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥) و عليه فإن ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإستجابات المبحوثين ولصالح الموافقين.

من الجداول (٥-٤)، و(٦-٤) يتضح أن:

المحور	قيمة مربع كاي	د.الحرية	مستوى المعنوية	الوسيط	الدلالة
إنعكاس معرفة العاملين والتزامهم على أدايمهم	109.466	5	0.00	موافق	وجود فروق

جدول (١١-٤)(المصدر IBM SPSS 25)

ملخص الفرضية:

يتضح من الجدول أعلاه أن الوسيط لجميع العبارات التي تقيس الفرضية الثالثة للدراسة تدل على أن مستوى الاستجابة متوسطة حيث بلغ الوسيط العام لجميع العبارات أكثر من (٣,٠٠٠) كما بلغت قيمة مربع-كاي لدلالة الفروق لجميع عبارات محور فرضية الدراسة الثالثة (١٠٩,٤٦٦) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥) و عليه فإن ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإستجابات المبحوثين ولصالح الموافقين.

من الجداول (٧-٤)، و(٨-٤) يتضح أن:

المحور	قيمة مربع كاي	د.الحرية	مستوى المعنوية	الوسيط	الدلالة
التغذية الراجعة: درجة رضا متلقي الخدمة عن أداء العاملين بالمؤسسات الصحية من وجهة نظر العاملين	108.158	5	0.00	غير متأكد	وجود فروق

جدول (١٢-٤)(المصدر IBM SPSS 25)

ملخص الفرضية

يتضح من الجدول أعلاه أن الوسيط لجميع العبارات التي تقيس الفرضية الرابعة للدراسة تدل على أن مستوى الاستجابة منخفضة نسبياً حيث بلغ الوسيط العام لجميع العبارات (٣,٠٠٠) كما بلغت قيمة مربع-كاي لدلالة الفروق لجميع عبارات محور فرضية الدراسة الرابعة (١٠٨,١٥٨) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥) و عليه فإن ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإستجابات المبحوثين ولصالح غير المتأكدين.

من الجداول (٧-٤)، و(٨-٤) يتضح أن:

المحور	قيمة مربع كاي	د.الحرية	مستوى المعنوية	الوسيط	الدلالة
التغذية الراجعة: رضا متلقي الخدمة هو وسيلة تقييم للأداء لدى العاملين بالقطاع الصحي (الفرضية الفرعية)	167.439	5	0.00	غير موافق	وجود فروق

جدول (١٣-٤)(المصدر IBM SPSS 25)

ملخص الفرضية :

يتضح من الجدول أعلاه أن الوسيط لجميع العبارات التي تقيس الفرضية المتفرعة من الفرضية الرابعة للدراسة تدل على أن مستوى الاستجابة منخفضة نسبياً حيث بلغ الوسيط للعبارات (٢,٠٠٠)، وبلغت قيمة مربع-كاي لدلالة الفروق لعبارة فرضية الدراسة المتفرعة من الفرضية الرابعة (١٦٧,٤٣٩) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (٠,٥) و عليه فإن ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإستجابات المبحوثين ولصالح غير الموافقين.