

المبحث الثالث:

دراسة حالة المؤسسة

الإستشفائية الزهراوي

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الزهراوي

المبحث الثالث: دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الزهراوي
المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة والتحليل الوصفي لإجابات أفرادها
أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة
لقد تم استخدام الخصائص الديمغرافية المتمثلة في:

1-الجنس:

يوضح الجدول أدناه توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:
جدول رقم 2: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية (%)
ذكر	27	27
أنثى	73	73
المجموع	100	100

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من خلال الجدول 2، إن نسبة عالية من أفراد العينة هم من فئة الإناث حيث بلغ عددهم 73 وبنسبة مقدارها 73 بالمائة، في حين بلغ عدد أفراد العينة من فئة الذكور 27 فرد وبنسبة 27 بالمائة.

2-السن:

يوضح الجدول 3 توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الزهراوي

جدول رقم 3 : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الفئة العمرية	التكرارات	النسبة المئوية (%)
أقل من 20 سنة	04	04
21-40 سنة	52	52
41-60 سنة	25	25
أكثر من 60 سنة	19	19
المجموع	100	100

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من الجدول 3 أن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 21 و 40 سنة ،حيث بلغ عددهم 52 فرد بنسبة تقدر بـ52 بالمائة ،وهو ما يعني انتساب أكثرهم إلى فئة الشباب ،ثم تليها الفئة العمرية من 41 إلى 60 سنة، والبالغ عددهم 25 فرد بنسبة 25 بالمائة ،كما بلغ عدد أفراد فئة الشيوخ (أكبر من 60 سنة) 19 فرد بنسبة 19 بالمائة في حين لم يشكل المرضى الذين هم من الفئة العمرية أقل من 20 سنة سوى 4 بالمائة .

ثانيا : التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة

1-تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المرضى لمعايير جودة الخدمة الصحية:

نستعرض فيما يلي إجابات عينة الدراسة (المرضى) حول عبارات نموذج الأداء الفعلي، حسب كل معيار من المعيارين لتقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم.

- الملموسية :

يوضح الجدول التالي اتجاهات المرضى حول جودة الخدمة الصحية المقدمة لهم من ناحية معيار الملموسية:

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الزهراوي

جدول رقم (4)

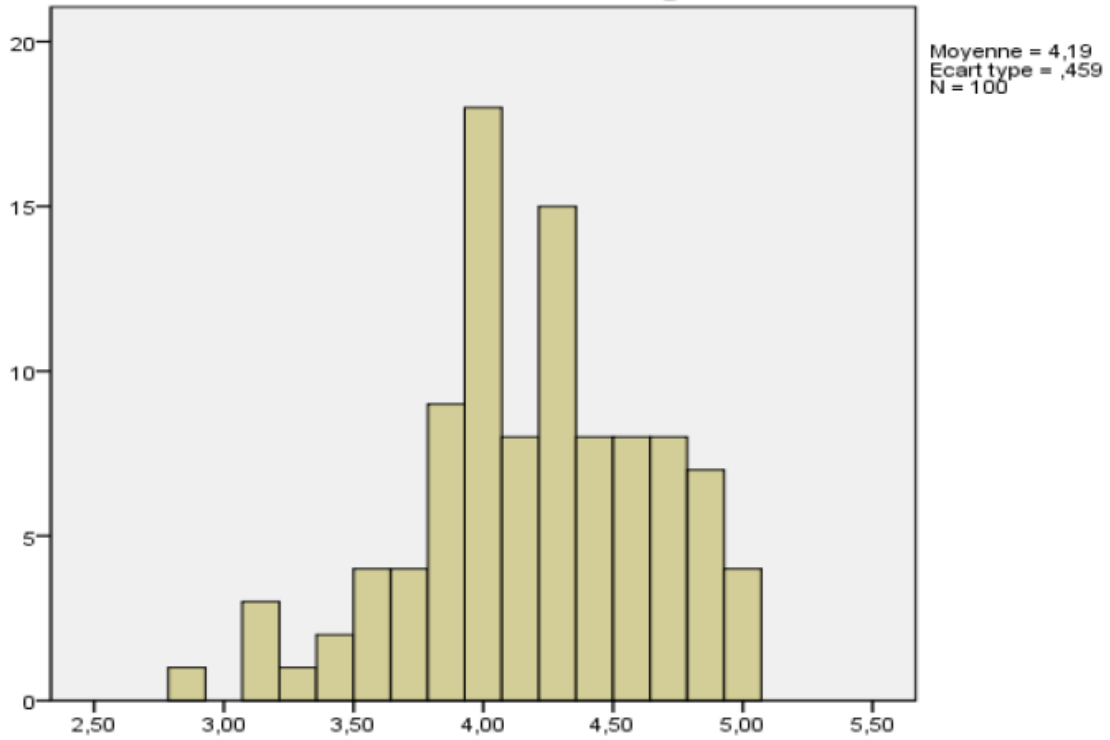
الرقم	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً			
1	المظهر الخارجي للمصحة يتلاءم مع نوع الخدمة المقدمة.	-	16	2	63	19	3.850	0.914	عالية
2	توفر المصحة على تصميم داخلي منظم ويسهل الاتصال مع مقدمي الخدمات.	2	3	-	65	30	4.180	0.757	عالية
3	توفر غرف مريحة، نظيفة، مضاءة ودافئة.	-	13	-	59	28	4.020	0.899	عالية
4	تمتاز الخدمات الكهربائية بالاستمرارية وعدم الانقطاع.	-	-	-	36	64	4.640	0.482	عالية
5	تجري تلبية حاجات المريض من الأدوية بشكل متواصل.	-	1	1	32	66	4.630	0.562	عالية
6	يعتني العاملون والأطباء بمظهرهم الخارجي.	-	1	1	64	34	4.310	0.545	عالية
7	يمتاز الغذاء داخل المصحة بالجودة العالية.	1	11	12	66	10	3.730	0.827	عالية
عالية							4.194	0.459	

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الاتجاهات لأفراد العينة نحو الفقرات إلى الموافقة العالية، وكان أعلى متوسط حسابي للفقرة 4 وهي استمرارية الخدمات الكهربائية وعدم انقطاعها، الذي بلغ 4.64 وانحراف معياري قدر بـ 0.482 ثم تليها الفقرة 5 والتي تتمثل في توفر الأدوية بشكل متواصل بمتوسط حسابي 4.63 وانحراف معياري 0.562 أما أدنى متوسط فقد بـ 3.73 وهو للفقرة 7 الخاصة بجودة الغذاء المقدم، ويقترّب منه متوسط الخاص بملاءمة المظهر الخارجي للمصحة لنوع الخدمة المقدمة أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام فقد بـ 4.194 مما يعكس موافقة على جودة الخدمة المقدمة من ناحية الملموسية حسب الشكل 1:

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الزهراوي

شكل رقم (1)



-الاعتمادية: يوضح الجدول أدناه اتجاهات المرضى حول جودة الخدمة الصحية من ناحية الاعتمادية:

جدول رقم (5)

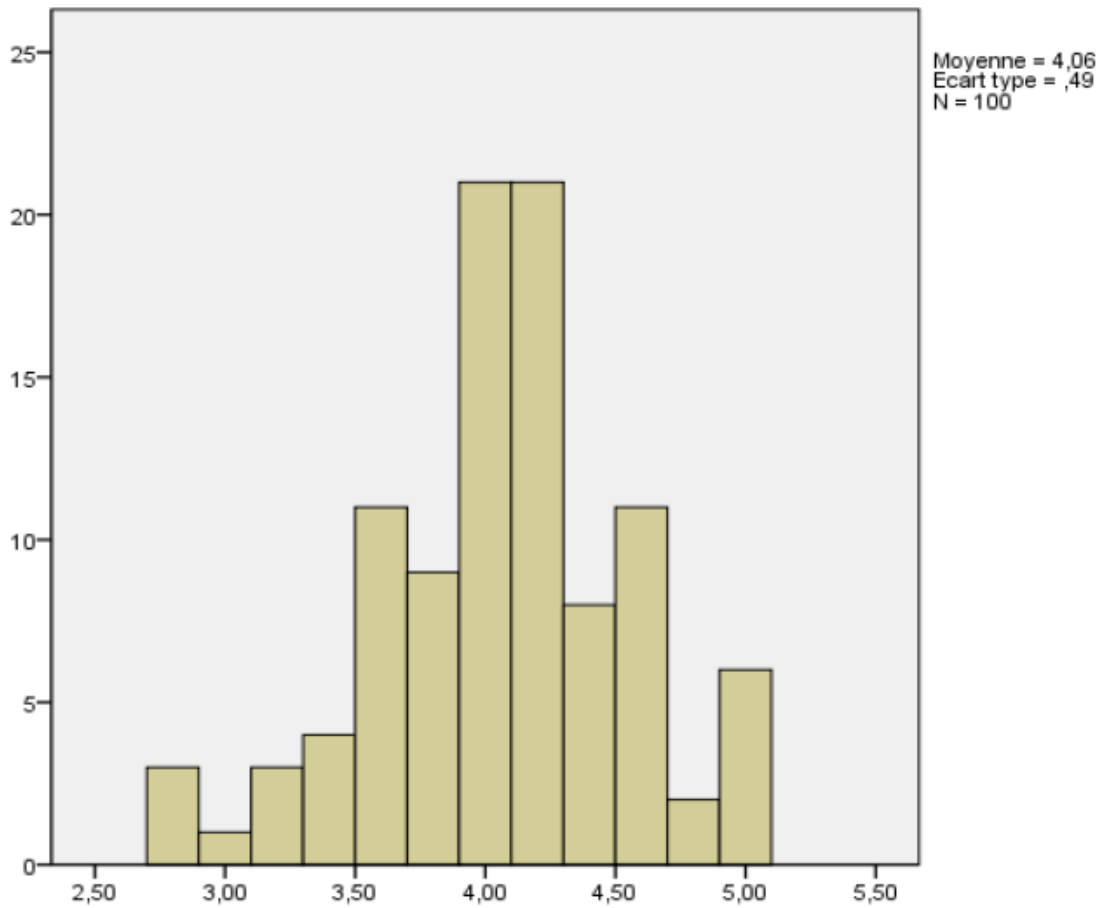
الرقم	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	الدرجة الموافقة
		غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً		
1	الالتزام بتقديم الخدمة الصحية في المواعيد المحددة	-	8	1	63	28	0.777	عالية
2	عدم حدوث أخطاء في الفحص أو التشخيص أو العلاج	-	2	24	54	20	0.720	عالية
3	تتوفر المصحة على تخصصات مختلفة	-	-	10	72	18	0.526	عالية
4	توجد ثقة في الأطباء والأخصائيين في المصحة	-	6	2	48	44	0.785	عالية
5	مدى الحرص على تقديم الخدمة الطبية بشكل جيد في المقام الأول	-	13	4	64	19	0.863	عالية
						4.06	0.49	عالية

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الزهراوي

يتبين من الجدول 5 أن اتجاهات أفراد العينة نحو الفقرات كانت نحو الموافقة، وكان أعلى متوسط حسابي للفقرة 4 وهي توفر الثقة في التعامل مع الأطباء والطي بلغ 4.3 وانحراف معياري 0.785 أما أدنى متوسط فقدر ب 3.89 وانحراف 0.863 للفقرة 5 الخاصة بالحرص على تقديم خدمة صحية ذات جودة عالية.

أما المتوسط الحسابي العام فقد ب 4.06 مما يعكس درجة موافقة عالية على جودة الخدمات الصحية المقدمة من ناحية معيار الاعتمادية ويمكن تمثيل بيانات الجدول السابق :

شكل رقم (2)



- الاستجابة:

يوضح الجدول التالي اتجاهات المرضى حول جودة الخدمة الصحية المقدمة من ناحية

الاستجابة:

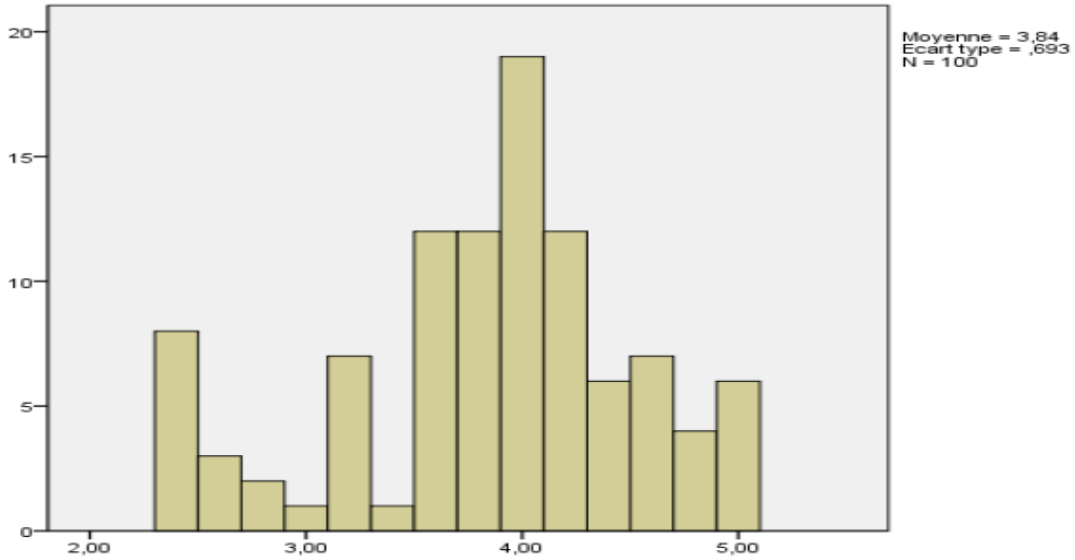
دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الزهراوي

جدول رقم (6)

الرقم	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً			
1	إخبار المريض عن حالته الصحية أولاً بأول	-	5	1	60	34	4.23	0.709	عالية
2	الاستعداد الدائم للعاملين في المصحة لمساعدة والاستجابة لطلبات المرضى	1	13	1	55	30	4	0.964	عالية
3	سرعة الرد على شكاوى واستفسارات المرضى	-	12	12	46	30	3.94	0.952	عالية
4	تغطي المصحة احتياجات المرضى على مدار الساعة	-	18	2	58	22	3.84	0.972	عالية
5	ثمن الخدمة الصحية المقدمة مناسب	2	37	7	46	8	3.21	1.094	متوسط
							3.844	0.693	عالية

يشير الجدول السابق أن اتجاهات أفراد العينة كانت ضمن الموافقة العالية وكان أعلى متوسط للفقرة 1 بمحادثة المريض عن حالته الصحية والذي قدر 4.23 وانحراف معياري 0.709 أما الفقرة 5 فكانت ضمن التقييم المتوسط بمتوسط حسابي قدر ب 3.21 وانحراف 1.094 حيث تبين أن ثمن الخدمة لا يناسب كل فرد. بالنسبة للمتوسط العام قدر ب 3.844 وانحراف معياري 0.693 مما يعكس الموافقة العالية على جودة الخدمة الصحية المقدمة من طرف المصحة من ناحية معيار الاستجابة ويمكن تمثيلها في الشكل التالي:

شكل رقم (3)



2- تحليل البيانات المتعلقة برضا المرضى عن الجودة الكلية للخدمة الصحية المقدمة:

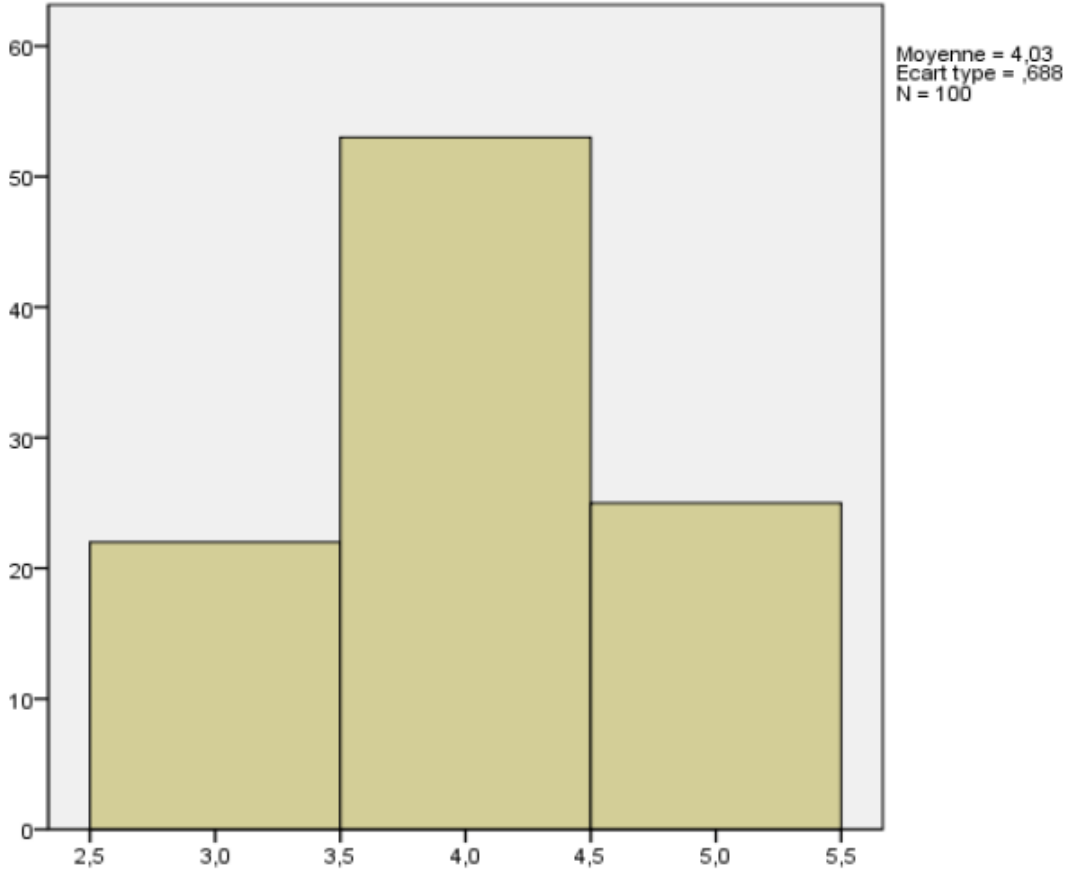
22 يظهر الجدول التالي توزيع إجابات العينة حسب درجة رضاهم عن الجودة الكلية للخدمة الصحية المقدمة من قبل المصحة :

جدول رقم (7)

درجة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا	التكرارات
عالية	0.688	4.03	100	25	53	22	-	-	-
			100	25	53	22	-	-	النسب المئوية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن 78 بالمائة من أفراد العينة كانت درجة رضاهم عن جودة الخدمة الصحية المقدمة من طرف المصحة عالية في حين أن 22 بالمائة من أفراد العينة كان مستوى رضاهم عنها متوسط وعليه فإن درجة رضا المرضى عن الجودة الكلية للخدمة الصحية تعتبر عالية ، ويستدل على ذلك بالمتوسط الحسابي المقدر 4.03 وبإجماع أفراد العينة يمكن تمثيل البيانات في الشكل التالي :

شكل رقم (4)



المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ، عرضها وتفسيرها

أولاً: اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى:

يقيم أفراد عينة الدراسة (المرضى) الخدمات الصحية المقدمة لهم من ناحية معايير جودة الخدمة ،تقييما ايجابيا.

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية ونسب الموافقة لكل معيار من المعايير كما هو مبين في الجدول التالي :

جدول رقم (8)

المعيار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة (%)	درجة الموافقة
الملموسية	4.194	0.459	91.8	عالية
الاعتمادية	4.06	0.49	86	عالية
الاستجابة	3.844	0.693	77.8	عالية

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الزهراوي

يوضح الجدول السابق أن اتجاهات أفراد العينة تقع ضمن مجال الموافقة العالية نحو جميع معايير التقييم، وكان معيار الملموسية أكثرهم توفرا في جودة الخدمة الصحية بوسط حسابي قدر ب 4.194 وانحراف معياري 0.459 ونسبة الموافقة مقدارها 91.8 بالمائة ثم يليه معيار الاعتمادية بوسط حسابي يقدر ب4.06 وانحراف 0.49 ونسبة موافقة 86 بالمائة وكان معيار الاستجابة اقل المعايير توفرا في جودة الخدمة الصحية بوسط حسابي قدر ب 3.844 وانحراف معياري 0.693 ونسبة موافقة 77.8 بالمائة مما يبين أن أفراد عينة الدراسة توافق بدرجة عالية على جودة الخدمة الصحية المقدمة لهم من ناحية المعايير.

وعليه نستخلص بأن الفرضية الأولى صحيحة؛ أفراد عينة الدراسة (المرضى) يقيمون الخدمات الصحية المقدمة لهم من ناحية معايير الخدمة تقييما ايجابيا.

الفرضية الثانية :

H_a : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين اتجاهات أفراد العينة نحو معايير جودة الخدمة الصحية والرضا عن الجودة الكلية .

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين اتجاهات أفراد العينة نحو معايير جودة الخدمة الصحية والرضا عن الجودة الكلية .

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي المتعدد، الذي يهدف إلى تحليل العلاقة بين أكثر من متغيرين (تحليل العلاقة بين 3 متغيرات مستقلة وتابع)، باستخدام المعادلة التالية :

$$e_i + 3x_{i3} + 2x_{i2} + 1x_{i1} + B_0 = Y_i$$

حيث: $i=1,2,3,4,5 \dots 100$

Y_i : متغير تابع يمثل الرضا الكلي لجودة الخدمة الصحية

B_0 : المستوى المتوسط للرضا الكلي لجودة الخدمة الصحية عندما تكون المتغيرات المستقلة معدومة.

B_j , $j=1,2,3$ = قيم معاملات الانحدار، وهي تحدد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

X_0 = عبارة عن متغيرات مستقلة، تتمثل في: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة.

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الزهراوي

ei: حد تشويشي عشوائي يفترض بأنه يتوزع توزيع طبيعي بمتوسط حسابي معدوم وتباين ثابت.

وقبل استظهار النتائج يجب أولاً إدخال العلاقة بين المتغيرات المستقلة، وهذا بالاعتماد على معامل تضخم التباين حيث إذا زاد قيمته عن 5 فذلك معناه أن هناك تداخل بين المتغيرات في التأثير على بعضها والجدول التالي يوضح النتائج:
جدول رقم (9)

2.327	الملموسية	1
2.747	الاعتمادية	2
2.445	الاستجابة	3

نلاحظ من خلال القول السابق أن معامل تضخم التباين اقل من 5 لكل المتغيرات، وبالتالي يمكننا القول انه لا يلوج تداخل بين المتغيرات المستقلة .
لأجل تحليل مدلولية الانحدار الخطي المتعدد، قمنا بحساب كل من:
- معاملات الانحدار B_0, B_j .
- اختبار فيشر
- اختبار T للمقارنات الثنائية.
- معامل الارتباط الكلي المتعدد بين الرضا ومعايير الجودة الثلاثة.
- معاملات الارتباط الجزئية بين الرضا وكل معيار من معايير الجودة.
والجدول التالي يوضح النتائج:

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الزهراوي

جدول (10)

المعيار	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	قيمة T	القيمة الاحتمالية sig	قيم المعاملات B _j
الملموسية	0.722	0.521	106.454	10.318	0.000	0.454
الاعتمادية	0.689	0.475	88.540	9.410	0.000	0.232
الاستجابة	0.679	0.461	83.774	9.153	0.000	0.181
معامل الارتباط الكلي	0.819	-	-	-	0.00	B ₀ = -0.876
معامل التحديد الكلي	-	0.671	-	-	-	-
اختبار فيشر F	-	-	38.414	-	-	-

المصدر: تم إعداده اعتمادا على برنامج SPSS.

يتبين من خلال الجدول ما يلي:

- يحدد اثر اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو الإبعاد الثلاث لجودة الخدمة الصحية على الرضا الكلي

- أكثر المعايير تأثيرا على الرضا الكلي للجودة الصحية هو معيار الملموسية .

على ضوء النتائج السابقة ، فإننا نرفض الفرضية الصفرية ، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو معايير جودة الخدمة الصحية والرضا عن الجودة الكلية .

الفرضية الثالثة :

توجد فوارق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 Ha260 بين اتجاهات أفراد العينة الدراسة نحو معايير جودة الخدمة الصحية تعزى إلى السمات الديمغرافية (السن، الجنس...)، لا توجد فوارق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 Ho، بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو معايير جودة الخدمة الصحية تعزى إلى السمات الديمغرافية (السن، الجنس...).

- اختبار وجود فوارق دالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس :

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الزهراوي

جدول رقم (11)

قيمة T		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	المعيار
مستوى الدلالة	القيمة					
غير دالة	1.073	0.358	4.275	27	ذكر	الملموسية
		0.489	4.164	73	أنثى	
غير دالة	0.724	0.524	4.118	27	ذكر	الاعتمادية
		0.479	4.038	73	أنثى	
غير دالة	1.375	0.754	4.000	27	ذكر	الاستجابة
		0.665	3.786	73	أنثى	

لم يظهر الجدول السابق وجود فوارق دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حيث جاءت قيم المحسوبة اقل من الجدولية التي تساوي 1.98 وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية .

* اختبار وجود فوارق دالة إحصائية تعزى إلى متغير السن :

نستخدم تحليل التباين لاختبار الفرضية والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها :

جدول رقم (12)

قيمة F		متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين	المعيار
مستوى الدلالة	القيمة					
غير دالة	1.060	0.223	0.668	3	بين المجموعات	الملموسية
		0.210	20.170	96	داخل المجموعات	
غير دالة	0.457	0.112	0.335	3	بين المجموعات	الاعتمادية
		0.244	32.465	96	داخل المجموعات	
غير دالة	2.012	1.364	4.092	3	بين المجموعات	الاستجابة
		0.453	43.474	96	داخل المجموعات	

يتبين من خلال الجدول انه لا توجد فوارث ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات أفراد العينة نحو كل معيار من معايير جودة الخدمة الصحية لكون القيم المحسوبة أقل من قيمة الجدولة التي تساوي 2.76 انطلاقا من درجة حرية 96/3 على التوالي وهذا يقودنا إلى قبول الفرضية الصفرية .

المبحث الثالث: النتائج والاستنتاجات

عرض النتائج وتفسيرها :

تم التوصل من خلال الدراسة الميدانية التي خصت بها المؤسسات الإستشفائية التابعة للقطاع الخاص في مدينة المسيلة ، إلى النتائج التالية:

1. نتائج مستمدة من وصف خصائص عينة الدراسة :

تتمثل فيما يلي:

✓ هيمنة جنس الإناث على جنس الذكور ، إذ بلغت نسبتهم 73 %، في حين بلغت نسبة جنس الذكور 27 %، وهذا راجع إلى احتواء العيادات على قسم جراحة عامة نساء وأمراض النساء، مقابل قسم واحد للجراحة العامة رجال.

✓ انتساب نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة لفئة الشباب تقدر ب 52%، حيث تتراوح أعمارهم ما بين 21 و 40 سنة، وهو ما يعكس ميل هذه الفئة للمعالجة في القطاع الخاص من أجل الحصول على نوعية جيدة للخدمة الصحية .

2. نتائج مستمدة من تحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة :

تتمثل في ما يلي:

✓ درجة موافقة عالية لأفراد عينة الدراسة على جودة الخدمة الصحية المقدمة من طرف المصحة من ناحية معايير التقييم الخمسة، ورضا كبير عن الجودة الكلية، وبالتالي كان تقييمهم ايجابيا .

✓ كل العناصر تشكل نقاط قوة في الخدمة الصحية المقدمة ، لعل أهمها :

- الجوانب الملموسة: توفر الأدوية والخدمات الكهربائية بشكل مستمر، اعتناء العاملين بمظهرهم الخارجي والتصميم الداخلي للمصحة.

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الزهراوي

- حسن معاملة المريض والتعاطف معه.
- الثقة بمقدمي الخدمات الصحية والشعور بالأمان عند التعامل معهم.
- إخبار المريض عن حالته الصحية أولاً بأول واستمرارية متابعته .
- الاستعداد الدائم للمساعدة والاستجابة لطلبات المرضى.