

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخِدْمات الصحية في المستشفيات الخيرية بمحافظة حضرموت، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان أداةً لجمع البيانات لتحقيق أهدافها، حيث استخدمت الدراسة البرنامج الإحصائي (SPSS) للعلوم الاجتماعية والإنسانية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، وتمثلت عينة الدراسة في عينة عشوائية قصدية من عملاء مستشفى الهجرين التعاوني قوامها (٤٥٠) مفردة، تمّ توزيع الاستبيان عليهم، وكانت الاستبيانات الصالحة للتحليل (٤٣٣).

وبينت نتائج الدراسة أن نموذج (SERVQUAL Scale) يسهم في تقييم مستوى الخِدْمات الصحية من خلال أبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، المأمونية، التعاطف) التي يركز عليها أفراد مستشفى الهجرين التعاوني وأيضًا متلقي الخِدْمات والمرافقين والتي تعكس مستوى رضاهم على هذه الخِدْمات، إضافةً إلى أهم الآليات التي تساعد لتحسين الخِدْمات.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى جودة الخِدْمات الصحية في المستشفيات الخيرية بمحافظة حضرموت من وجهة نظر عينة الدراسة والمتمثلة بأبعادها في الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، المأمونية، التعاطف جاء بدرجة عالية جدًا؛ إذ حصل بُعد التعاطف المرتبة الأولى، وبُعد المأمونية المرتبة الثانية، في حين جاء بُعد الاعتمادية المرتبة الثالثة، وفي المرتبة الرابعة حلَّ بُعد الاستجابة، وفي المرتبة الأخيرة بُعد الملموسية بدرجة عالية، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مستوى جودة الخِدْمات الصحية المقدمة من قبل المستشفيات الخيرية بمحافظة حضرموت تعزى للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الدخل، السكن). وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أبرزها: تفعيل إدارة الجودة في المستشفيات الخيرية بمحافظة حضرموت بصورة أفضل، وتحسين الجوانب الملموسية للخِدْمات الصحية المقدّمة من تلك المستشفيات للعملاء (المرضى)، والعمل باستمرار على تحسين جودة الخِدْمات الصحية.

Abstract

This study aims to measure the quality of health services in charitable hospitals in Hadhramaut governorate. This study uses a descriptive analytical method as well as a questionnaire to achieve its objectives. The study as well used the the statistics program to analyze the results and the assumptions. The study run a random sample of clients from the Hajrin cooperative hospital consisted of (450) individuals, and the questionnaire was distributed to them, and the questionnaire valid for analysis was (433).

The results of the study showed that the SERVQUAL Scale model contributes to evaluating the level of health services through its dimensions (tangibility, dependability, response, safety, empathy) that the Al-Hajrin Cooperative Hospital personnel as well as service recipients and their companions focus upon. This reflects their level of satisfaction upon these services. Additionally to the most important mechanisms that help to improve services.

The study reached a number of results, the most important of which are: that the level of quality of health services in charitable hospitals in Hadhramaut governorate from the point of view of the study sample represented by its dimensions in tangibility, reliability, responsiveness, safety, empathy came to a very high degree, where after empathy ranked first and after safety ranked second in When reliability came in the third place, and in the fourth place after response, and in the last place after tangibility with a high degree, the results of the study also found that there are no statistically significant differences at the level of significance (0.05) between the averages of the answers of the study sample about the level of quality of health services provided by Charitable hospitals in Hadhramout governorate are attributed to demographic factors (age, education, income, housing). The study concluded with a set of recommendations, most notably activating quality management in charitable hospitals in Hadhramout governorate in a better way, improving the tangible aspects of health services provided by those hospitals to clients (patients), and working continuously improving the quality of health services.