

أثر جودة الخدمات الصحية في رضا المرضى في المستشفيات الخيرية (دراسة ميدانية على عينة من عملاء مستشفى بابكر الخيري في محافظة حزرموت)

المستخلص

استهدفت الدراسة معرفة أثر جودة الخدمات الصحية في رضا المرضى في المستشفيات الخيرية، وأجريت الدراسة على مستشفى بابكر الخيري بوادي العين محافظة حزرموت، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع المرضى متلقي الخدمات الصحية في مستشفى بابكر الخيري بوادي العين محافظة حزرموت، البالغ عددهم (٨٨٦٠) مريضاً، واختيرت العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، إذ وُزعت (٣٧٠) استبانة، استرجع منها (٣٥٠) استبانة، مثلت عينة الدراسة. ومن أجل تحقيق أهداف الرسالة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي حاول الباحث من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها والعلاقة والأثر بين مكوناتها. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية في رضا المريض في مستشفى بابكر الخيري وادي العين محافظة حزرموت، كما كان مستوى رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى بابكر الخيري عال بمتوسط حسابي بلغ (3.91) وانحراف معياري (٠.٣٥١).

وكانت أهم المتغيرات المؤثرة في رضا المريض في مستشفى بابكر الخيري بوادي العين محافظة حزرموت، على الترتيب الآتي: الأمان، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الاعتمادية. كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر جودة الخدمات الصحية في رضا المريض تُعزى إلى: (الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي).

وبناءً على ما تمّ التوصل إليه من نتائج؛ أوصت الدراسة بضرورة العمل على تعزيز مفهوم الجودة في الخدمات الصحية، من خلال إقامة الدورات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية في مستشفى بابكر، بالإضافة إلى محاولة توفير جميع التخصصات الطبية من خلال فتح عيادات دائمة لتخصصات الأنف والأذن والحنجرة والمسالك البولية، وذلك لازدياد الإقبال عليها، وضرورة توفير الأشعة المقطعية وأشعة (إيكو)؛ لتخفيف العناء على المرضى.

Abstract

The study aimed to determine the impact of the quality of health services on patients' satisfaction at charitable hospitals. The study was conducted at Babaker Charitable Hospital in Wadi Al-Ain, Hadramout Governorate. The population of the study consisted of all patients receiving health services at Babaker Charitable Hospital in Wadi Al-Ain, Hadramout Governorate, and the total number was 8860 patients. The sample was chosen in a simple random way, as 370 questionnaires were distributed, from which 350 questionnaires were retrieved, representing the study sample. To achieve the objectives of the study, the researcher relied on the descriptive analytical approach, through which the researcher tried to describe the phenomenon under study and analyze its data and the relationship and impact between its components. The study reached several results, the most important of which are: that there is a statistically significant impact of the quality of health services on patients' satisfaction at Babaker Charitable Hospital, Wadi Al-Ain, Hadhramout Governorate; and the level of patients satisfaction with the quality of health services provided by Babaker Charitable Hospital was high, with a mean of 3.91 and a standard deviation of 0.351. The most important variables affecting patients' satisfaction

at Babaker Charitable Hospital in Wadi Al-Ain, Hadramout Governorate, were, in the following order: safety, tangibility, response, empathy, and reliability.

The study also showed that there were no statistically significant differences in the impact of the quality of health services on patient satisfaction due to gender, age, and educational level.