

تقييم رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية المقدمة في العيادات الافتراضية دراسة تطبيقية بمستشفى الملك خالد بنجران

ابراهيم محمد سالم الصغير

باحث ماجستير إدارة المستشفيات - معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة - جامعة حلوان

إشراف

د/ نبيل صلاح محمد

مدرس بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

أ.م.د/ سامية أحمد فتحي

استاذ ادارة الاعمال المتفرغ

كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة في العيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران، كما تهدف هذه الدراسة إلى بيان مستوى رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين مستوى جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ويتكون مجتمع البحث عينة من المستفيدين بالعيادات الافتراضية في مستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية وسيتم اختيار العينة التي سيطبق عليها بطريقة عشوائية.

واظهرت النتائج الى انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية، وتُشير هذه النتيجة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين مستوى جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية ، وبمعنى آخر، كلما زاد مستوى جودة الخدمة المقدمة كلما زاد رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية، وتؤكد هذه النتيجة على أهمية

رضا المستفيدين في تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة بالعيادات الافتراضية
بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية.
الكلمات المفتاحية : رضا المستفيدين – جودة الخدمات الصحية – العيادات
الافتراضية.

Abstract:

This study aimed to determine the level of service quality provided in the virtual clinics at King Khalid Hospital in Najran. It also aimed to assess the level of beneficiary satisfaction with the service provided in these virtual clinics and to explore the relationship between service quality and beneficiary satisfaction at King Khalid Hospital's virtual clinics.

The study employed a descriptive analytical approach, with the research population consisting of beneficiaries from the virtual clinics at King Khalid Hospital in Najran, Saudi Arabia. A random sampling method was used to select the sample for the study.

The results indicated that there is a statistically significant relationship between the level of service quality and beneficiary satisfaction at the virtual clinics at King Khalid Hospital in Najran, Saudi Arabia. This finding suggests a strong positive correlation between the quality of service provided and beneficiary satisfaction. In other words, as the quality of service increases, beneficiary satisfaction with the virtual clinic services at King Khalid Hospital also increases. This result emphasizes the importance of beneficiary satisfaction in evaluating the

quality of healthcare services provided in the virtual clinics at King Khalid Hospital in Najran, Saudi Arabia.

Keywords: Beneficiary satisfaction, healthcare service quality, virtual clinics.

المقدمة:

تشهد مجالات الرعاية الصحية تطوراً مستمراً في العصر الحديث، حيث يتم تطبيق التكنولوجيا والاتصالات بشكل متزايد في تقديم الخدمات الصحية، وواحدة من التطورات الرئيسية في هذا المجال هي ظهور العيادات الافتراضية، التي توفر خدمات طبية عن بُعد باستخدام تكنولوجيا الاتصالات، وتعد بديلاً مبتكراً للعيادات الحضرية التقليدية، كما تتيح العيادات الافتراضية للمرضى التواصل مع الأطباء وتلقي الرعاية الصحية عبر الهاتف أو الفيديو، مما يساهم في تحسين وصول الرعاية الصحية وتقليل العوائق الجغرافية والزمنية، وتعتبر العيادات الافتراضية ذات أهمية كبيرة في تحسين وصول الرعاية الصحية وتخطي العوائق الجغرافية والزمنية التي قد تواجه المرضى في الوصول إلى الخدمات الصحية. (Miller, abd Mullins, 2016, p 89)

وفقاً للإحصائيات، فإن العيادات الافتراضية تشهد نمواً مطرداً في العديد من البلدان، فقد أظهرت دراسة أجريت في الولايات المتحدة أن استخدام العيادات الافتراضية زاد بنسبة ٦٤٪ منذ عام ٢٠١٤، بالإضافة إلى ذلك، أظهرت دراسة أخرى أجريت في المملكة المتحدة أن ٧٠٪ من المستفيدين يرون أن العيادات الافتراضية تعزز الوصول إلى الرعاية الصحية وتحسن تجربة المرضى.

(O'Connor, et al, 2016, p, 55)

وتشير جودة الخدمات الصحية اهتماماً كبيراً بين المرضى والأطباء على حد سواء، فعلى سبيل المثال، يتساءل الأطباء عن مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية التي يقدمونها، ومن الجانب الآخر، يتساءل المرضى عما إذا كانت العيادات الافتراضية قادرة على توفير جودة الرعاية الصحية المطلوبة. (Rokhmatun, et al, 2023, p. 39)

وتهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية المقدمة في العيادات الافتراضية ، حيث تستند الدراسة على تحليل العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين وتقييمها من خلال مقابلة المشاركين واستخدام استبيانات هيكلية وموضوعية، كما سيتم التطبيق على عينة من المستفيدين في العيادات الافتراضية ، وسيتم جمع البيانات المتعلقة بمستوى رضا المستفيدين من خلال استبيانات مهيكلة تركز على جوانب مختلفة من الخدمات الصحية، مثل جودة التواصل مع المرضى والتشخيص والعلاج والمتابعة، كما سيتم أيضاً تحليل البيانات الكمية المستمدة من الاستبيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

١/١: الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة من أهم الركائز العلمية التي يعتمد عليها الباحث عند تحديد واختيار مشكلة البحث لتجعلها أكثر وضوحاً، ووضع البحوث الحالية علي الطريق الصحيح، وتحديد النقاط البحثية تحديداً دقيقاً، وتحديد النقاط التي لم يلتفت إليها الباحثون مع محاولة تجنب أخطائهم، وتهدف هذه الدراسة التطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران إلى قياس مدى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة بواسطة العيادات الافتراضية، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

الدراسات باللغة العربية:

الدراسات السابقة باللغة العربية التي تضمنت رضا المستفيدين وجودة الخدمات الصحية وهذه هي الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة:

دراسة القحطاني، عبد القادر، (٢٠١٩)، تحت عنوان "رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة وعلاقتها بجودة الخدمات في إمارة المنطقة الشرقية"، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في إمارة المنطقة الشرقية، وتحديد العلاقة بين رضا المستفيدين وجودة الخدمات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال جمع البيانات من المستفيدين من خلال استبانة، وتحليل هذه البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وتمثل مجتمع الدراسة جميع المستفيدين من الخدمات المقدمة في إمارة المنطقة الشرقية، وقد

- تم اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع بلغت (١٠٠٠) مستفيد، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية: -
- أظهرت النتائج أن رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في إمارة المنطقة الشرقية بشكل عام مرتفع، حيث بلغ متوسط درجة رضاهم (٤.٢ من ٥).
 - كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية بين رضا المستفيدين وجودة الخدمات، حيث كلما زادت جودة الخدمات زاد رضا المستفيدين عنها.
 - أهم مؤشرات جودة الخدمات التي تؤثر على رضا المستفيدين هي: سهولة الوصول إلى الخدمات، وسرعة تقديم الخدمات، ودقة تقديم الخدمات، وكفاءة العاملين في تقديم الخدمات.
 - واوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تحسين جودة الخدمات المقدمة في إمارة المنطقة الشرقية، وإجراء دراسات دورية لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وتعزيز التواصل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين.
- دراسة القحطاني، (٢٠٢١)، بعنوان: "تقييم جودة الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية لخفض الاضطرابات النفسية من وجهة نظر المستفيدين أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد"، وهدف هذا البحث إلى تقييم جودة الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية لخفض الاضطرابات النفسية من وجهة نظر المستفيدين أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد، وبلغ حجم عينة الدراسة (٧٠) مراجعاً للعيادات الافتراضية، واستخدم الباحث مقياس قائمة الأعراض المعدل - SCL-90 إعداد Leonard R. Derogatis, Ronald S. Lipman & Lino Covi, (1990) وترجمة وتقنين عبد الرقيب البحيري (٢٠٠٥)، كما قام الباحث بإعداد مقياسين للبحث: الأول مقياس رضا المستفيدين عن الخدمات النفسية في العيادات الافتراضية، والثاني مقياس اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى التالي:**

- نجاح الخدمات النفسية المقدمة عن بعد من خلال العيادات الافتراضية أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد في علاج الاضطرابات النفسية.
- وضح البحث ان اهم الخدمات المقدمة بالعيادات الافتراضية لعلاج الاضطرابات النفسية تشمل (جلسات العلاج النفسي الفردي، والعلاج النفسي الجماعي، والعلاج السلوكي المعرفي، والعلاج النفسي للمجموعات الخاصة، وخدمات الدعم النفسي)
- كما كشفت نتائج البحث عن ارتفاع مستوى رضاهم عن أبعاد الخدمات النفسية المقدمة لهم في العيادات الافتراضية أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد، مما يثبت تحقق الرضا التام من قبل المستفيدين عن الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية.
- كما كشفت النتائج أن هناك فروق بين القياسين القبلي والبعدي لمقياس اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد ولصالح القياس البعدي مما يدل على الاتجاه الإيجابي نحو الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد.
- اوصت البحوث بضرورة الاستثمار في تطوير وتوسيع نطاق العيادات الافتراضية لضمان سهولة الوصول إلى الخدمات النفسية لعدد أكبر من الأشخاص، وتدريب المزيد من الأخصائيين النفسيين على تقديم الخدمات عن بعد لضمان تلبية احتياجات المرضى بشكل فعال، ونشر الوعي حول فوائد العيادات الافتراضية لمعالجة الاضطرابات النفسية وكسر حاجز الوصمة الاجتماعية.

دراسة العتيبي، يوسف، (٢٠٢٣) تحت عنوان " رضا المستفيدين عن جودة خدمات مستشفى تربة العام وفق بعض المتغيرات الديموغرافية "، هدف البحث إلى تحديد مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة من مستشفى تربة العام بالمملكة العربية السعودية ، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظواهر الموجودة في الواقع وتهتم بوصفها بأوصاف دقيقة والتعبير عنها نوعياً وكمياً، وقد بلغ حجم العينة (٢٣١) استجابة من مجتمع البحث .

توصل البحث إلى العديد من النتائج من أهمها ما يلي :

- هناك درجة متوسطة من رضا المستفيدين عن جودة الخدمات بمستشفى تربة العام وذلك بمتوسط قدره (٢.٦٩).
- كما أن أكثر الخدمات التي حازت على رضا المستفيدين تتمثل في " الضمان " حيث احتل المرتبة الأولى.
- إن المستفيدين راضون بدرجة متوسطة عن أربعة محاور فيما يخص جودة الخدمات بمستشفى تربة العام وهي (الجوانب الملموسة، الاستجابة، الضمان (التعاطف) بينما كانت درجة رضاهم منخفضة في محور الاعتمادية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) أو أقل بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات بمستشفى تربة العام تعزي لمتغير الجنس.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) أو أقل بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات بمستشفى تربة العام تعزي لمتغير العمر، وكانت الفروق لصالح أفراد البحث الذين أعمارهم (من ٤١ إلى ٥٠ سنة، من ٥١ سنة وأكثر).
- كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) أو أقل بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات بمستشفى تربة العام تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية، وكانت الفروق لصالح أفراد البحث (المتزوجين) .

٢/١/١ : الدراسات الأجنبية :

الدراسات السابقة باللغة الأجنبية التي تضمنت رضا المستفيدين وجودة الخدمات الصحية وهذه هي الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة :

دراسة Fatima, etal (2018) تحت عنوان "Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems" ، وهدفت

هذه الدراسة الى شرح آراء المرضى تجاه مقدمي خدمات الرعاية الصحية في القطاع الخاص، وركزت الدراسة على جودة خدمة المستشفى وحللت الأهمية النسبية لقياسات الجودة في توقع رضا المرضى وولائهم، وتم تقييم الدور الوسيط لرضا المرضى بين جودة خدمات الرعاية الصحية في المستشفى وولاء المرضى، وشملت عينة الدراسة مجموعه من ٦١١ مريضاً (داخلي وخارجي) في استبيان من المستشفيات الخاصة الستة في العاصمة إسلام آباد، باكستان. تم تحليل البيانات من خلال الإحصائيات الوصفية، وتباين الطريقة الشائعة، والموثوقية، والارتباط، والانحدار من أجل التحقق من جودة الخدمة الملموسة للعملاء وكيف تحفز جودة الخدمات نوايا الولاء تجاه موردي الخدمات من القطاع الخاص، وتوصلت النتائج إلى التالي:-

- أن مقدمي خدمات الرعاية الصحية من القطاع الخاص يحاولون تقديم خدمات رعاية صحية محسنة لعملائهم.
- وأكدت النتائج أن تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية يؤدي إلى بناء الرضا والولاء بين المرضى.
- كما توصلت الى انه ترتبط جوانب جودة خدمة الرعاية الصحية (أي البيئة المادية، والبيئة الصديقة للعملاء، والاستجابة، والتواصل، والخصوصية والسلامة) بشكل إيجابي مع ولاء المريض الذي يتم من خلال رضا المرضى.
- واوصت الدراسة الى ضرورة صياغة استراتيجيات فعالة من أجل ضمان الجودة العالية لخدمات الرعاية الصحية للمرضى، وضرورة قيام إدارة المستشفيات بالاهتمام بجودة أنظمة خدمات الرعاية الصحية الخاصة وتحسين خدمات الرعاية الصحية الناقصة. علاوة على ذلك.

بحث (2022) Alshehri, et al, بعنوان "Patients' Satisfaction on Virtual Clinic in Primary Health Care Centers in Prince Sultan Military Medical City, 2020-2021: A Qualitative Study" يهدف هذا البحث إلى استكشاف آراء المرضى الذين استخدموا العيادة الافتراضية في مستشفى الأمير سلطان العسكري خلال الفترة ٢٠٢٠-٢٠٢١، وقد أجريت مقابلات هاتفية نصف

مُبنية على أسئلة محددة مع ٣٦ مشاركًا ممن استخدموا العيادة الافتراضية في مستشفى الأمير سلطان العسكري خلال عامي ٢٠٢٠ و ٢٠٢١، وتم اختيار المشاركين باعتماد على الأسلوب القصدى (بمعنى اختيار عينات متعمدة بناء على معايير محددة)، وجرى تسجيل المقابلات ثم تحليلها موضوعيًا باستخدام التحليل الموضوعي، شمل مجتمع البحث عدد مشاركين: ٣٦ مشاركًا (الذكور: ٢٠ مشاركًا (٥٥.٥٪)، الإناث: ١٦ مشاركة (٤٤.٤٪)، ٦٠ سنة فأكثر: ٦ مشاركين (١٦.٦٪)، أقل من ٦٠ سنة: ٣٠ مشاركًا (٨٣.٣٪)، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

١- وضوح عملية الإحالة إلى العيادة الافتراضية حيث اظهرت النتائج ان:
- ٧٥٪ من المشاركين (٢٧ مشاركًا) أفادوا بوضوح عملية الإحالة إلى العيادة الافتراضية.

- ٢٢.٢٪ (٨ مشاركين) أفادوا بعدم وضوح عملية الإحالة.

- مشارك واحد لم يبدِ رأيًا.

٢- مقارنة تلقي المعلومات عن الصحة في العيادة الافتراضية مع العيادة العادية، حيث اظهرت النتائج التالي:

- ٢٧.٧٪ (١٠ مشاركين) اعتبروا أن تلقي المعلومات عن الصحة في العيادة الافتراضية أفضل من العيادة العادية.

- ١٩.٤٪ (٦ مشاركين) اعتبروا أن تلقي المعلومات عن الصحة في العيادة الافتراضية أسوأ من العيادة العادية.

- ٥٥.٥٪ (٢٠ مشاركًا) اعتبروا أن تلقي المعلومات عن الصحة في العيادة الافتراضية متساوٍ مع العيادة العادية.

٣- تجربة الحصول على الأدوية من الصيدلية بعد العيادة الافتراضية، حيث اظهرت النتائج ان:

- ٧٧.٧٪ (٢٨ مشاركًا) من المشاركين كانوا راضين عن تجربة الحصول على الأدوية من الصيدلية بعد العيادة الافتراضية.

- مشاركان لم يكونا راضيين عن تجربة الحصول على الأدوية من الصيدلية.

- وضحت الدراسة ان اهم الخدمات التي اثرت على هذه النتائج تشمل (الحصول على المعلومات الصحية، وسهولة الوصول إلى الخدمات الصحية دون الحاجة إلى الانتظار في طوابير أو السفر لمسافات طويلة، وراحة وخصوصية المرضى حيث تمكنت العيادة الافتراضية من توفير بيئة مريحة وخاصة للمرضى للتحدث عن مشاكلهم الصحية، وكفاءة وفعالية الخدمات الصحية حيث وفرت العيادة الافتراضية خدمات صحية فعالة وذات جودة عالية للمرضى.

دراسة (Darzi, et al. (2024) تحت عنوان "Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis" وهدفت هذه الدراسة إلى تلخيص مجموعة الأدبيات المتاحة حول جودة الخدمة لتحديد الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة في قطاع الرعاية الصحية وفهم كيفية قياسها، حيث تحاول الدراسة استكشاف الفجوات البحثية في الأدبيات حول أبعاد جودة الخدمة المختلفة ورضا المرضى، وتم اتباع عملية مراجعة شاملة للأدبيات لتحقيق أهداف الدراسة، وتم استخدام معايير مختلفة للشمول والاستبعاد لتحديد مقالات البحث ذات الصلة من ٢٠٠٠ إلى ٢٠٢٠ للدراسة، وتم اختيار ما مجموعه ١٠٠ مقالة بحثية، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:-

- حددت الدراسة ٤١ بعداً مختلفاً لقياس جودة خدمة الرعاية الصحية وصنفت هذه الأبعاد إلى أربع فئات، وهي: البيئة المحيطة بالخدمة والموظفون وإدارة المستشفى والمرضى.

- توصلت الدراسة أن SERVQUAL هي أكثر أداة لقياس جودة الخدمة.

- حددت الدراسة أن غالبية الباحثين استنتجوا وجود علاقة إيجابية بين أبعاد SERVQUAL وجودة خدمات الرعاية الصحية،

- ستساعد نتائج الدراسة مسؤولي المستشفيات على صياغة استراتيجيات فعالة لضمان حصول المرضى على خدمات رعاية صحية ذات جودة عالية.

مجال الاستفادة من البحوث السابقة:

تساهم البحوث السابقة في العديد من الجوانب البحثية للدراسة الجالية كالتالى:

- التعرف على بعض المصادر والدراسات والدوريات والبحوث النظرية والتطبيقية والمنهجية المعتمدة بحيث تمكن الباحث من بناء الإطار النظري للدراسة.
- الإلمام بالوسائل الاحصائية للدراسة الحالية وعن طريق الاطلاع على الوسائل المستخدمة في تلك الدراسات وتحديد الوسائل الأكثر ملائمة لاختيار نموذج الدراسة الافتراضي.
- التعرف على النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات والتي سهلت على الباحث الانطلاق من حيث انتهى الآخرون أو البحث في الجوانب التي لن يتناولوها.

أوجه الاختلاف وما يميز البحث الحالي عن البحوث السابقة:

- تلعب البحوث السابقة دوراً هاماً في تعزيز البحوث الحالية حيث انه من خلال منهج واساليب ونتائج البحوث السابقة استطاع الباحث تكوين خلفية واضحة عن موضوع البحث، فهذه البحوث كغيرها من البحوث تعد استكمالاً لما سبقها من بحوث ولكنها تتميز عن البحوث السابقة في عدة جوانب:
- (١) تستخدم البحوث الحالية منهجية بحثية موضوعية ومعيارية للتأكد من جودة البيانات ودقة النتائج، كما يشتمل ذلك على تحديد مجموعة واسعة من المتغيرات القابلة للقياس ومقارنتها بين العيادات الافتراضية والعيادات الحضورية.
 - (٢) تهتم البحوث الحالية بتحقيق توازن جيد في عينة المشاركين، ومنح المستفيدين في العيادات الافتراضية فرصة للمشاركة، كما يتم اختيار العيادات والمستفيدين بطرق عشوائية أو اعتماداً على معايير محددة للتأكد من التمثيلية والموثوقية.
 - (٣) سيتم تطبيق أدوات قياس رضا المستفيدين المعتمدة والموثوقة، مثل استبيانات تقييم الرضا أو المقابلات الهادفة، كما تركز هذه الأدوات على عدة جوانب مثل التجربة العملية، الجودة الشاملة للخدمات، مستوى الراحة والثقة، وتوفر الموارد والتقنيات.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :

- ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في العيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران؟
- ما مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران؟
- هل يوجد علاقة بين مستوى جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى :

- تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة في العيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران.
 - بيان مستوى رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد .
 - الكشف عن العلاقة بين مستوى جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران.
- أهمية الدراسة : يمكن توضيح اهمية البحث من الناحيتين العلمية والتطبيقية على النحو التالي :
- الأهمية العلمية:

(١) المساهمة في المعرفة العلمية: تساهم هذه البحوث في زيادة المعرفة والفهم حول رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية في العيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران ، للحصول على بيانات تساهم في تطوير المعرفة العلمية في مجال الرعاية الصحية وتحسين جودة الخدمات الصحية.

(٢) تعزيز الأبحاث السابقة: من خلال مقارنة العيادات الافتراضية والعيادات الحضورية، يمكن أن تساهم هذه الدراسة في تأكيد أو تعديل النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الأبحاث السابقة، ، مما يساهم في تطور المعرفة والتفكير العلمي في هذا المجال.

٣) توجيه الأبحاث المستقبلية: قد توفر النتائج والاستنتاجات التي نتوصل إليها هذه الدراسة توجيهات مفيدة للأبحاث المستقبلية في مجال رضا الأطباء عن جودة الخدمات الصحية، كما يمكن أن تساعد هذه الدراسة في تحديد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من الاستكشاف والتحليل لتعزيز فهمنا لمتطلبات الأطباء وتحسين الرعاية الصحية.

- الأهمية التطبيقية: يمكن عرض الأهمية التطبيقية للبحث في تحسين جودة الرعاية الصحية: بفهم رضا الأطباء، يمكن للدراسة أن تساعد في تحسين جودة الرعاية الصحية في العيادات الافتراضية والعيادات الحضورية، كما يمكن تحديد العوامل التي تؤثر في رضا الأطباء وتعزيز تجربة الأطباء ورضاهم، مما يساهم في تحسين نوعية الرعاية التي يتلقاها المرضى.

فروض الدراسة:

يسعى البحث لإختبار الفروض التالية :

- ١- يعتقد ان مستوى جودة الخدمة المقدمة في العيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران متميزا.
- ٢- يتوقع ان يكون مستوى رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد مرتفعا .
- ٣- يوجد علاقة بين مستوى جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران

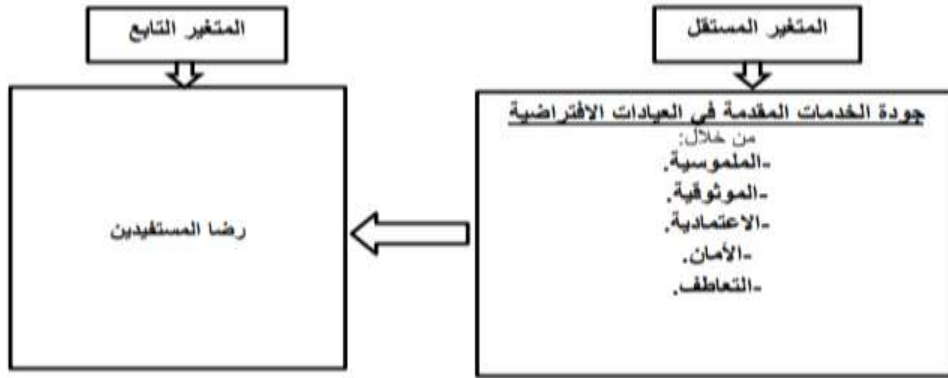
نموذج الدراسة:

بناء على الفروض التى ستنناولها الدراسة فان متغيرات البحث تتمثل فيما يلى :

- جودة الخدمات المقدمة في العيادات الافتراضية
- رضا المستفيدين عن الخدمة

نموذج الدراسة:

يمكن توضيح نموذج الدراسة في الشكل التالي في ضوء نتائج الدراسات السابقة:



شكل (١) : نموذج الدراسة من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسات السابقة .

منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث علي المنهج الوصفي والذي يعتمد على وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها .

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة :

يشمل مجتمع البحث عينة من المستفيدين بالعيادات الافتراضية في مستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية ، والبالغ عددهم (٧٠٠) مستفيد طبقا للسجلات الطبية بمستشفى الملك خالد بنجران .

عينة الدراسة :

وفقاً لحجم مجتمع البحث (عدد المستفيدين) (٧٠٠) ، وسيتم حساب حجم العينة في ضوء استخدام معادلة تحديد حجم العينة وبما يضمن التمثيل الكامل لهذا المجتمع

وحتى لايزيد الخطأ في التقدير عن ٥%، واعتمد الباحث على ستيفن ثامبسون (Thompson, 2012, p59).

$$n = \frac{Np(1-p)}{(N-1)(d^2/z^2) + p(1-p)}$$

حيث ان :

حجم المجتمع $N = 700$

- النسبة المتوقعة (p): هي النسبة المتوقعة للصفة التي نريد قياسها في المجتمع، ويفترض أن تكون هذه النسبة حوالي ٥٠,٥٠
- هامش الخطأ (d): ٥,٠٥
- القيمة الحرجة لـ z عند مستوى ثقة ٩٥% هي ١,٩٦.
- وبذلك تكون قيمة $n = 250$.

حدود الدراسة: تشمل حدود الدراسة على الآتي:

- **الحدود الموضوعية:** تقييم جودة الخدمات الصحية في العيادات الافتراضية من وجهه نظر المستفيدين.
- **الحدود الزمنية:** العام الجامعي ٢٠٢٤/٢٠٢٥.
- **الحدود المكانية:** العيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران.

مصطلحات الدراسة :

- **مفهوم رضا المستفيدين:** يرتبط مفهوم رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها أي منظمة بشعورهم بقدرة الخدمة المقدمة على تلبية توقعاتهم واحتياجاتهم، أو من خلال تحقيق الأهداف المرجوة من تعاملاتهم مع تلك المنظمة، والتوقعات الشخصية للمستفيدين حول جودة الخدمة المقدمة ليس بالضرورة أن تعني الجودة الواقعية، وإنما هي الحالة النفسية والشعورية لديهم حيال ما تقدمه المؤسسة من

خدمات، وينتج عن حالة رضا المستفيدين حصول المنظمة على دعم المستفيدين وتعزيز ثقتهم بها، وانتشار السمعة الطيبة لها (Madhavi, et al, 2011, p.97) ويعيد رضا المستفيد من المفاهيم التي أثارت اهتمام الكثير من الباحثين، فيعرف على أنه استجابة المستفيد للخدمة، والتقييم الذي يطلقه المستفيد عن خدمة معينة (محمد، وعبد الناصر، ٢٠١٧، ص، ١٢٧)

ويعرف أيضاً بأنه انطباع إيجابي أو سلبي لدى المستفيد ناتج عن مقارنة الأداء الفعلي للخدمة مع توقعاته (هديه، وسعيد، ٢٠٢٠، ص، ٦٤٨)

ويعرف ايضاً رضا المستفيد بأنه الشعور العارم بالسعادة والارتياح للمستفيدين نتيجة تأدية وانجاز معاملاتهم، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه المستفيد ومقدار ما يحصل عليه من الجهة المقدمة للخدمة. (Capell, and Ahmed, 2021, p.145)

ويعرف أيضاً بأنه الراحة والسعادة التي يشعر بها المستفيد عند حصوله على الخدمة بالشكل الذي كان يتوقعه. (Wiener, et al, 2007, p.763)

● **مفهوم جودة الخدمات الصحية:** جودة الخدمات الصحية هي موضوع حيوي ومهم على الصعيد العالمي، وتسعى المنظمات والهيئات الصحية الرائدة إلى تحسين وتطوير الخدمات الصحية المقدمة للمرضى والمستفيدين، وذلك لأن الحصول على خدمات صحية ذات جودة عالية له أهمية كبيرة في تحسين الصحة العامة وتحقيق نتائج علاجية إيجابية (Abrams, et al, 2021, p.608)

وتعرف منظمة الصحة العالمية (WHO) جودة الرعاية الصحية على أنها "هي مدى تحقيق الخدمات الصحية للأفراد والمجتمعات لأقصى إمكاناتها في تحسين الصحة وتلبية توقعات المرضى بأسلوب متوافق مع المعارف المهنية الحالية."

كما يعرف المعهد الطبي الأمريكي (IOM) جودة الرعاية الصحية على أنها هي "درجة تحقيق الخدمات الصحية للأفراد والمجتمعات لأقصى إمكاناتها في تحسين الصحة وتقليل المخاطر والمضاعفات، مع مراعاة التوقعات المعقولة للمرضى وأفراد المجتمع."

ويرى الباحث، ان هذه التعريفات تشير إلى أن جودة الخدمات الصحية تركز على تحقيق أقصى إمكانات الخدمات الصحية في تحسين الصحة وتلبية توقعات المرضى، مع الحفاظ على المعايير المهنية والأمان والفعالية، كما تؤكد على أهمية العدالة والاستجابة لاحتياجات المرضى والمجتمع.

اختبار فروض الدراسة :

ويتم تناول فروض الدراسة واختبار صحتها كما يلي :

الفرض الرئيسي الأول: نص الفرض الأول على :-

"يعتقد ان مستوى جودة الخدمة المقدمة في العيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران متميزا"

وفيما يلي عرض لنتائج التحليل الاحصائي :

جدول (١) : الإحصاء الوصفي لمتغير جودة الخدمات الصحية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الخدمات جودة الصحية	250	4.866	.1962	.0100

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26

يوضح الجدول قيمة المتوسط الحسابي (٤.٨٦٦)، ويُعتبر مرتفعاً جداً ويُشير إلى مستوى عالٍ من الرضا عن جودة الخدمات الصحية، وهذا يعني هذا أن المستفيدين، في المتوسط، قَيّموا الخدمات الصحية المقدمة بتقييم قريب جداً من "ممتاز"، وكان الانحراف المعياري المنخفض (٠.١٩٦٢) يُعزز هذا الاستنتاج، حيث يدل على أن معظم التقييمات كانت قريبة من هذا المتوسط المرتفع، مما يشير إلى اتفاق كبير بين المستفيدين على جودة الخدمات.

جدول (٢): اختبار (T) لمتغير جودة الخدمات الصحية

One-Sample Test						
	Test Value = 5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
جودة الخدمات الصحية	13.390	250	.000	.1339	.15	.114

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26

يقدم الجدول نتائج اختبار One-Sample t-test الذي تم إجراؤه لمقارنة متوسط تقييم جودة الخدمات الصحية في العيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بقيمة معيارية (Test Value = 5). تشير قيمة (13.390) (t) ودرجة الحرية (df = 384) إلى إجراء الاختبار على عينة كبيرة نسبياً (٢٥٠ مستفيداً). القيمة الاحتمالية (Sig. (2-tailed) = .000) أقل من مستوى الدلالة المتعارف عليه (٠.٠٥)، مما يشير إلى وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسط تقييم جودة الخدمات الصحية والقيمة المعيارية (٥).

وتشير قيمة t الموجبة الكبيرة (١٣.٣٩٠) والقيمة الاحتمالية الصغيرة جداً (٠.٠٠٠) إلى أن متوسط تقييم جودة الخدمات الصحية أعلى بشكل ملحوظ من القيمة المعيارية (٥) وهذا يعني أن المستفيدين، في المتوسط، يُقِّموا جودة الخدمات الصحية في العيادات الافتراضية على أنها "متميزة" بالمعنى الكامل للكلمة (أي أن المتوسط أعلى من ٥)، الفرق في المتوسط ((Mean Difference = 1.339) يؤكد هذا الاستنتاج.

وبناءً على هذه النتائج، يوجد دليل إحصائي قوي على أن مستوى جودة الخدمة المقدمة في العيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران "متميز" بالمعنى الكامل للكلمة، أي بمقارنته بقيمة (٥)، على الرغم من أن المتوسط الحسابي للتقييمات (كما رأينا في جدول سابق) كان مرتفعاً نسبياً (٤.٨٦٦)، إلا أنه أعلى من القيمة المعيارية ٥ بدرجة كافية لاعتبارها "متميزة" إحصائياً، ويشير هذا إلى أن المستشفى يُقدم خدمات افتراضية ذات جودة عالية جداً وتُفوق التوقعات وعليه يتم قبول الفرض الأول.

الفرض الرئيسي الثاني :

ينص الفرض الثاني على: " يتوقع ان يكون مستوى رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد مرتفعاً "

جدول (٣) : الإحصاء الوصفي لمتغير رضا المستفيدين

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
رضا المستفيدين	250	4.811	.2401	.0122

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26

يقدم الجدول قيمة المتوسط الحسابي والتي تبلغ (٤.٨١١) ويُعتبر مرتفعاً جداً ويُشير إلى مستوى عالٍ من الرضا عن الخدمات الصحية المقدمة في العيادات الافتراضية، ويعني هذا أن المستفيدين، في المتوسط، قيموا رضاهم بتقييم قريب جداً من "ممتاز"، وكان الانحراف المعياري المنخفض (٠.٢٤٠١) يُعزز هذا الاستنتاج، حيث يدل على أن معظم التقييمات كانت قريبة من هذا المتوسط المرتفع، مما يشير إلى اتفاق كبير بين المستفيدين على مستوى رضاهم.

جدول (٤) : اختبار (T) لمتغير رضا المستفيدين

One-Sample Test						
	Test Value = 5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
رضا المستفيدين	15.441	250	.000	.189	.213	.165

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26

تشير نتائج اختبار One-Sample t-test إلى وجود دلالة إحصائية قوية على أن مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية المقدمة في العيادات الافتراضية

بمستشفى الملك خالد بنجران مرتفع بشكل ملحوظ، حيث اظهرت النتائج ان القيمة الاحتمالية (p-value) التي تساوي (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة المتعارف عليه (٠.٠٥)، تؤكد هذه النتيجة، بالإضافة إلى ذلك، قيمة t الموجبة الكبيرة (١٥.٤٤١) تشير بوضوح إلى أن متوسط رضا المستفيدين أعلى من القيمة المعيارية ٥، مما يدعم الفرضية القائلة بأن مستوى الرضا مرتفع.

يؤكد الفرق في المتوسط (١٨٩) أن متوسط رضا المستفيدين أعلى من ٥، مما يعني أن مستوى الرضا "مرتفع جداً". فترة الثقة (٩٥% CI) للفرق بين المتوسطين، والتي تتراوح بين (٢١٣ و ١٦٥)، تُقدم دليلاً إضافياً على ذلك، وهذه الفترة تشير إلى أننا واثقون بنسبة ٩٥% أن الفرق الحقيقي بين متوسط العينة والقيمة المعيارية ٥ يقع ضمن هذا النطاق، وبمعنى آخر، النتائج تشير إلى أن رضا المستفيدين ليس فقط مرتفعاً، بل هو كذلك مرتفع بشكل ملحوظ إحصائياً.

وبشكل عام، تشير النتائج بوضوح إلى أن مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في العيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران مرتفع جداً، وهذه النتيجة تُعد إيجابية وتدل على جودة الخدمات المقدمة، ومع ذلك، يُنصح بإجراء مزيد من التحليل لأبعاد رضا المستفيدين بشكل منفصل لفهم الجوانب التي ساهمت في تحقيق هذا المستوى المرتفع، وتحديد الجوانب التي قد تحتاج إلى تحسين، كما يُفضل مقارنة نتائج هذا التقييم مع معايير أخرى لرضا المستفيدين في العيادات الافتراضية، سواء كانت معايير محلية أو دولية، للحصول على صورة أوضح عن مستوى الأداء وعليه يتم قبول الفرض الثاني.

الفرض الرئيسي الثالث

نص الفرض الثالث على: " توجد علاقة بين مستوي جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران "

ويوضح الجدول التالي درجة الارتباط بين (تحسين جودة الخدمات الصحية) وابعاده والدرجة الكلية ورضا المستفيدين .

جدول رقم (٥) : يوضح درجة الارتباط بين المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الصحية) بأبعاده المختلفة وتحسين جودة الخدمات الصحية

م	الأبعاد	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	جودة الخدمات الصحية	٠.٧٨٦**	٠.٠٠٠
٢	الملموسية	٠.٨٩٧**	٠.٠٠٠
٣	الموثوقية	٠.٦٩١**	٠.٠٠٠
٤	الاعتمادية	٠.٧٨٤**	٠.٠٠٠
٥	الأمان	٠.٨٩٦**	٠.٠٠٠
٧	التعاطف	٠.٨٥٨**	٠.٠٠٠

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية قوية ($p < 0.01$) بين تحسين جودة الخدمات الصحية بشكل عام ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين كل بُعد من أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية (الملموسية، الموثوقية، الاعتمادية، الأمان، التعاطف) ورضا المستفيدين، وذلك التالي:

- **الفرض الرئيسي:** أظهرت النتائج الى انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية قوية ($p < 0.01$) بين مستوى جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران، حيث كانت قيمة ارتباط بيرسون: (٠.٧٨٦)، عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وتُشير هذه النتيجة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين تحسين جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران، وبمعنى آخر، كلما زاد مستوى جودة الخدمات المقدمة كلما ازداد رضا المستفيدين، وتؤكد هذه النتيجة على أهمية جودة الخدمات الصحية مقابل رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وبذلك نقبل الفرضية الرئيسية الثالثة.

الفروض الفرعية:

- **الفرض الفرعي الاول:** يظهر الجدول انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية قوية ($p < 0.01$) بين مستوى الملموسية ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية، حيث كانت قيمة ارتباط بيرسون: (٠.٨٩٧)، عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وتُشير هذه النتيجة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين مستوى الملموسية ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية، وبمعنى آخر، كلما زاد مستوى الملموسية زاد رضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية ، وتؤكد هذه النتيجة على أهمية رفع مستوى الملموسية مما يساهم في ارتفاع رضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران ، وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الاولى للفرض الرئيسي الثالث.

- **الفرض الفرعي الثاني:** يظهر الجدول انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية قوية ($p < 0.01$) بين مستوى الموثوقية ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية، حيث كانت قيمة ارتباط بيرسون: (٠.٦٩١)، عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وتُشير هذه النتيجة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين مستوى الموثوقية ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية، وبمعنى آخر، كلما زاد مستوى الموثوقية كلما زاد رضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية ، وتؤكد هذه النتيجة على أهمية رفع مستوى الموثوقية مما يساهم في ارتفاع رضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران ، وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الثانية للفرض الرئيسي الثالث .

- **الفرض الفرعي الثالث:** يظهر الجدول للقادة مابقة ذات دلالة إحصائية قوية ($p < 0.01$) بين مستوى الاعتمادية ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية، حيث كانت قيمة ارتباط بيرسون: (٠.٧٨٤)، عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وتُشير هذه النتيجة إلى وجود ارتباط

إيجابي قوي بين مستوي الاعتمادية ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية، وبمعنى آخر، كلما زاد مستوى الاعتمادية كلما زاد من ذلك من رضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران ، وتؤكد هذه النتيجة على أهمية رفع مستوى الاعتمادية مما يساهم في رضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران ، وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الثالثة للفرض الرئيسي الثالث

– **الفرض الفرعي الرابع:** يظهر الجدول انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية قوية ($p < 0.01$) بين مستوي الأمان و رضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية، حيث كانت قيمة ارتباط بيرسون: (٠.٨٩٦)، عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وتشير هذه النتيجة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين الأمان ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية، وبمعنى آخر، كلما زاد مستوى الأمان كلما زاد من ذلك من رضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية ، وتؤكد هذه النتيجة على أهمية رفع مستوى الأمان مما يساهم في رضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران ، وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الرابعة للفرض الرئيسي الثالث.

– **الفرض الفرعي الخامس:** يظهر الجدول انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية قوية ($p < 0.01$) بين التعاطف ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية ، حيث كانت قيمة ارتباط بيرسون: (٠.٨٥٨)، عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وتشير هذه النتيجة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين التعاطف ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية، وبمعنى آخر، كلما زاد مستوى التعاطف كلما زاد من ذلك من رضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية ، وتؤكد هذه النتيجة على أهمية رفع مستوى التعاطف مما

يساهم في رضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران ، وبذلك
نقبل الفرضية الفرعية الخامسة للفرض الرئيسي الثالث .
ونظرا لوجود علاقة ارتباط ايجابية قوية بين المتغير التابع بأبعاده والمتغير
المستقل، وجب على الباحث التعمق لقياس مستوى تلك العلاقة من حيث تأثير كل من
المتغير التابع بأبعاده على المتغير المستقل، وذلك باستخدام اختبار الانحدار الخطي
المتعدد والانحدار الخطي البسيط، كالتالي:

نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل فيما يلي:

- النتائج المتعلقة بوصف المتغيرات

حيث يتم عرض نتائج تحليل اتجاهات الافراد نحو متغيرات الدراسة :

- تحليل اتجاهات الأفراد نحو متغير "رضا المستفيدين"

يتضح من الجدول (٣-٢٥) انه يظهر رضا المستفيدين بأبعاده (الاتصال النازل،
الوفاء بالوعود والالتزامات، الوصول والتوفر، التواصل والتعامل، القيمة المضافة) ،
حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لكل بعد بين (٤.٠٧) و(٤.٤٤) وهو مايقابل
الموافقة بشدة.

- تحليل اتجاهات الأفراد نحو متغير "جودة الخدمات الصحية"

يتضح من الجدول (٣-٣١) انه يظهر ارتفاع جودة الخدمات الصحية المقدمة
بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية،
الاستجابة، الامان، التعاطف)، حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لكل بعد بين
(٤.٣٠) و(٤.٣٦) وهو مايقابل الموافقة بشدة.

النتائج المتعلقة بفروض الدراسة :

ويتم تناول فروض الدراسة واختبار صحتها كما يلي :

الفرض الرئيسي الأول : اوضحت النتائج صحة الفرض حيث جاءت النتائج يُشير إلى
مستوى عالٍ من الرضا عن جودة الخدمات الصحية، وهذا يعني هذا أن المستفيدين،

في المتوسط، قيّموا الخدمات الصحية المقدمة بتقييم قريب جدًا من "ممتاز"، وكان الانحراف المعياري المنخفض (٠.١٩٦٢) يُعزز هذا الاستنتاج، حيث يدل على أن معظم التقييمات كانت قريبة من هذا المتوسط المرتفع، مما يشير إلى اتفاق كبير بين المستفيدين على جودة الخدمات.

نتائج الفرض الرئيسي الثاني : اوضحت النتائج صحة الفرض حيث جاءت النتائج يُشير إلى مستوى عالٍ من الرضا عن الخدمات الصحية المقدمة في العيادات الافتراضية، ويعني هذا أن المستفيدين، في المتوسط، قيّموا رضاهم بتقييم قريب جدًا من "ممتاز"، وكان الانحراف المعياري المنخفض (٠.٢٤٠١) يُعزز هذا الاستنتاج، حيث يدل على أن معظم التقييمات كانت قريبة من هذا المتوسط المرتفع، مما يشير إلى اتفاق كبير بين المستفيدين على مستوى رضاهم.

الفرض الرئيسي الثالث: اظهرت النتائج الى انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوي جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية.

نتائج الفرضيات الفرعية:

وفيما يلي نعرض للفرضيات الفرعية ونتائج اختبارها :

- يوجد علاقة بين مستوي الملموسية ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران.
- يوجد علاقة بين مستوي الموثوقية ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران.
- يوجد علاقة بين مستوي الاعتمادية ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران.
- يوجد علاقة بين مستوي الأمان ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران.
- يوجد علاقة بين مستوي التعاطف ورضا المستفيدين بالعيادات الافتراضية بمستشفى الملك خالد بنجران.

توصيات الدراسة :

توصيات لتحسين جودة الخدمات الصحية في العيادات الافتراضية بمستشفى

الملك خالد بنجران

(١) إجراء استطلاعات رضا دورية للمستفيدين: إجراء استطلاعات رضا دورية للمستفيدين يُعتبر أمراً حيوياً لفهم وتقييم تجربتهم مع الخدمات الصحية المقدمة في العيادات الافتراضية، ويجب أن تُصمم هذه الاستطلاعات بعناية، بحيث تغطي جميع جوانب الخدمة، بدءاً من سهولة استخدام التطبيق وصولاً إلى جودة الرعاية الصحية المقدمة، ويُفضل أن تكون الاستطلاعات قصيرة ومباشرة، لتشجيع المستفيدين على المشاركة وتقديم ملاحظاتهم بصدق، بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تُجرى الاستطلاعات بشكل دوري (على سبيل المثال، كل ثلاثة أشهر أو ستة أشهر)، لمتابعة التغيرات في آراء المستفيدين وتقييم تأثير التحسينات المُدخلة على الخدمة.

(٢) تحليل نتائج الاستطلاعات بشكل دوري: تحليل نتائج استطلاعات رضا المستفيدين بشكل دوري يُعتبر خطوة ضرورية لتحويل البيانات إلى معلومات قابلة للتنفيذ، ويجب على فريق متخصص تحليل البيانات بعناية، وتحديد نقاط القوة والضعف في الخدمة، ويُفضل استخدام أدوات تحليل البيانات الإحصائية لتحديد الاتجاهات والمشاكل الشائعة. يجب أن يُركز التحليل على فهم الأسباب الكامنة وراء التقييمات السلبية، واقتراح حلول عملية لتحسين الخدمة، ويجب أن تُعرض نتائج التحليل على الإدارة العليا، لاتخاذ القرارات المناسبة وتنفيذ التوصيات.

(٣) توفير قناة تواصل مباشرة للمستفيدين لتقديم الشكاوى والملاحظات: توفير قناة اتصال مباشرة للمستفيدين لتقديم الشكاوى والملاحظات يُعتبر أمراً هاماً لضمان الاستماع إلى صوت المستفيدين والاستجابة لاحتياجاتهم، ويمكن أن تكون هذه القناة عبارة عن خط هاتفي مخصص، أو بريد إلكتروني، أو نموذج إلكتروني على الموقع الإلكتروني للمستشفى، ويجب أن تكون القناة سهلة الاستخدام ومتاحة على مدار الساعة، ويجب على فريق متخصص التعامل مع الشكاوى والملاحظات بجدية وسرعة، والتحقق فيها وتقديم الردود المناسبة للمستفيدين.

(٤) . **التدريب المستمر للعاملين في العيادات الافتراضية:** التدريب المستمر للعاملين في العيادات الافتراضية يُعتبر أمراً ضرورياً لضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة، ويجب أن يشمل التدريب جميع جوانب الخدمة، بدءاً من المهارات التقنية اللازمة لاستخدام التطبيقات الصحية وصولاً إلى مهارات التواصل مع المستفيدين، ويجب أن يُركز التدريب على تطوير قدرات العاملين على التعامل مع المشاكل التقنية، والاستجابة لاحتياجات المستفيدين بلطف واحترافية. يُفضل أن يكون التدريب دورياً ومُحدثاً، لمواكبة التطورات في مجال الرعاية الصحية عن بُعد.

(٥) **تحسين سرعة استجابة الخدمة في العيادات الافتراضية:** تحسين سرعة استجابة الخدمة في العيادات الافتراضية يُعتبر عاملاً هاماً في تحقيق رضا المستفيدين، ويجب على المستشفى العمل على تقليل وقت الانتظار للاستجابة لطلبات المستفيدين، سواء كانت طلبات للمواعيد أو استفسارات أو شكاوى، ويُمكن تحقيق ذلك من خلال زيادة عدد العاملين في العيادات الافتراضية، أو تحسين كفاءة العمليات الداخلية، أو استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتسريع الاستجابة، ويجب على المستشفى وضع معايير واضحة لسرعة الاستجابة، ومراقبة الأداء بشكل دوري للتأكد من تحقيق الأهداف.

(٦) **إجراء مقابلات مع المستفيدين المتميزين:** إجراء مقابلات مع المستفيدين المتميزين يُعتبر وسيلة قيمة لفهم العوامل التي تُساهم في تحقيق رضاهم العالي، ويجب اختيار المستفيدين المتميزين بعناية، والتأكد من أنهم يمثلون مختلف فئات المستفيدين، كما يجب أن تكون المقابلات مُعمقة، وتغطي جميع جوانب تجربتهم مع الخدمات الصحية، ويجب تحليل نتائج المقابلات بعناية، واستخلاص الدروس المستفادة لتطبيقها على تحسين الخدمة لجميع المستفيدين.

(٧) **تحسين واجهة المستخدم للتطبيقات الصحية:** تحسين واجهة المستخدم للتطبيقات الصحية يُعتبر أمراً هاماً لتسهيل استخدامها وجعلها أكثر جاذبية للمستفيدين، ويجب أن تكون الواجهة سهلة الاستخدام وبديهية، بحيث يتمكن المستفيدون من التنقل بين الصفحات بسهولة والوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها بسرعة، ويُفضل

إجراء اختبارات على واجهة المستخدم مع مجموعة من المستفيدين، للتأكد من أنها تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم.

(٨) **متابعة تحديثات الرضا بعد إجراء التعديلات والتحسينات:** متابعة تحديثات رضا المستفيدين بعد إجراء التعديلات والتحسينات يُعتبر أمراً ضرورياً لتقييم تأثير هذه التعديلات على رضا المستفيدين، ويجب إجراء استطلاعات رضا بعد فترة من تطبيق التعديلات، ومقارنة النتائج بالنتائج السابقة، ويمكن استخدام هذه البيانات لتحديد ما إذا كانت التعديلات قد حققت الأهداف المرجوة، وتحديد المجالات التي لا تزال بحاجة إلى تحسين.

جدول (٦): الخطة التنفيذية لتوصية (إجراء استطلاعات رضا دورية للمستفيدين)

٥	٤	٣	٢	١	الاجراء التنفيذى
				✓	تصميم استبيان رضا شامل ومراجعته من قبل خبراء
			✓		تحديد الفئات المستهدفة للاستطلاع وتوزيع الاستبيان عليهم
		✓			جمع البيانات وتحليلها إحصائياً
	✓				إعداد تقرير بنتائج الاستطلاع وتقديمه للإدارة
✓					تحديد موعد الاستطلاع الدوري التالي
الخطة التنفيذية لتوصية (تحليل نتائج الاستطلاعات بشكل دوري)					
٥	٤	٣	٢	١	الاجراء التنفيذى
				✓	تشكيل فريق متخصص لتحليل البيانات
			✓		وضع خطة عمل لتحليل البيانات وتحديد المؤشرات الرئيسية
		✓			تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية مناسبة
	✓				إعداد تقارير دورية بنتائج التحليل وتقديمها للإدارة
✓					تقييم نتائج التحليل وتحديد التوصيات

المصدر : من اعداد الباحث.

قائمة المراجع

مراجع باللغة العربية:

- أحمد عيسى عبد الله، ي. (٢٠٢٠). تحكم الذات بالعبادات كمتغير وسيط بين الوعي بخطورة وباء كوفيد-١٩ والمجاعة وبين السلوك الصحي الممارس. مجلة الطفولة و التربية (جامعة الإسكندرية)، ٤١(٤)، ٣٣٩-٣٨٩.
- إكرام، & شرمط. (٢٠٢٠). قياس رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية لمستشفيات الأمومة والطفولة دراسة حالة مستشفى الأمومة والطفولة قضي بكير بغرداية (Doctoral dissertation، جامعة غرداية/كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير).
- آلاء ديب، عدنان بدور، & نسرين داؤد. (٢٠٢٠). رضا المستفيدين عن دور الجمعيات الأهلية في تقديم الخدمات الصحية خلال الأزمة السورية في مدينة اللاذقية. مجلة جامعة حماة، ٣(٨).
- السيد أبو الفتوح علي، م، محمد، السعيد البناء، & عادل. (٢٠٢٣). فعالية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن المستدامة كمدخل لتحسين جودة مخرجات الخدمات الصحية. المجلة العلمية لكلية الدراسات الإقتصادية و العلوم السياسية، ٨(١٥)، ١١٥-١٨٦.
- عبدالمحسن القرشي، د. م. (٢٠١٨). التزام الممارس الصحي بعلاج الحالات الطارئة الواردة لأقسام الطوارئ. مجلة الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية، ٢(٢)، ٣١-٣.
- عطية، ر. ر.، & رحاب رمضان. (٢٠١٦). قياس رضا المستفيدين عن مكتبة شهداء الجبل بجامعة عمر المختار. مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية، ١٠(١٠)، ٣٢٩-٣٥٥.
- علي هديه، & سعيد. (٢٠٢٠). رضا المستفيدين من خدمات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد: واقعه وتصور مقترح لتحسينه المستمر. المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، ٦٩(٦٩)، ٦٠٥-٦٤٨.
- غازي مرحبا، & إسماعيل. (٢٠٢٢). احتراز الممارس الصحي من الأمراض الوبائية وأثره في العبادات (كورونا نموذجاً). مجلة كلية الشريعة والقانون بأسبوط، ٣٤(١)، ٦١٧-٦٧٨.
- محمد سر الختم محمد. (٢٠٢١). إسهام مسيرات الرضا في معدل رضا المستفيدين ومعدل ثقتهم في الخدمات المصرفية-دراسة مقارنة بين فرع بنك المزارع التجاري السوداني بشارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأم درمان-. مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية، ٥(٢٠)، ٨٩-٦٦.

محمد سيد أحمد، ع. ا.، & عبد الناصر. (٢٠١٧). تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية. مجلة البحوث المالية والتجارية، ١٨ (العدد الثالث-الجزء الثاني)، ١٢٧-١٨٠.
سويلم النوافعة، س.، سلامة، عزات الحلامة، & محمد. (٢٠٠٩). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة. مجلة بحوث التربية النوعية، ٢٠٠٩ (١٣)، ٩٢-٧٣.
العتيبي، & ماجد حمدان. (٢٠٢٣). دور الرعاية الصحية الافتراضية في تنمية الوعي المجتمعي للمواطنين بمنطقة الرياض. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ١٥ (٢)، ٨٥-١٣٠.

مراجع باللغة الانجليزية:

- Alharbi, K. G., Aldosari, M. N., Alhassan, A. M., Alshallal, K. A., Altamimi, A. M., & Altulaihi, B. A. (2021). Patient satisfaction with virtual clinic during Coronavirus disease (COVID-19) pandemic in primary healthcare, Riyadh, Saudi Arabia. *Journal of Family and Community Medicine*, 28(1), 48-54.
- American Medical Association (AMA). (2021). What is telehealth? <https://www.ama-assn.org/practice-management/digital/what-telehealth>.
- American Telemedicine Association. (2022). Defining and Measuring the Quality of Telehealth Services. https://www.americantelemed.org/resource_categories/quality-of-care/
- APA 7th edition. (2019). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.). American Psychological Association.
- Australian Digital Health Agency (ADHA). (2019). What is telehealth?
- Bashshur, R., Doarn, C. R., Frenk, J. M., Kvedar, J. C., & Woolliscroft, J. O. (2016). Telemedicine and the COVID-19 pandemic, lessons for the future. *Telemedicine and e-Health*, 22(5), 471-473.
- Evans, L., Mohamed, B., & Thomas, E. C. (2020). Using telemedicine and wearable technology to establish a virtual clinic for people with Parkinson's disease. *BMJ Open Quality*, 9(3), e001000.

- Faes, L., Fu, D. J., Huemer, J., Kern, C., Wagner, S. K., Fasolo, S., ... & Sim, D. A. (2021). A virtual-clinic pathway for patients referred from a national diabetes eye screening programme reduces service demands whilst maintaining quality of care. *Eye*, 35(8).
- Faruk, N., Surajudeen-Bakinde, N. T., Oloyede, A. A., Bello, O. O., Popoola, S. I., Abdulkarim, A., & Olawoyin, L. A. (2017, December). On green virtual clinics: A framework for extending health care services to rural communities in Sub-Saharan Africa. In 2017 International Rural and Elderly Health Informatics Conference (IREHI) (pp. 1-7). IEEE.
- Garg, S. K., Rewers, A. H., & Kaur, G. (2024). Virtual Clinics for Diabetes Care. *Diabetes Technology & Therapeutics*, 26(S1), S-2.
- Gilbert, A. W., Billany, J. C., Adam, R., Martin, L., Tobin, R., Bagdai, S., ... & Bateson, J. (2020). Rapid implementation of virtual clinics due to COVID-19: report and early evaluation of a quality improvement initiative. *BMJ open quality*, 9(2), e000985.
- Wallenius, V. (2024). Understanding Health Care Referral Chain Challenges in Kwale County, Kenya: Creating an Optimized Referral Chain Model to Community Clinic.
- Wiener, J. M., Anderson, W. L., & Khatutsky, G. (2007). Are consumer-directed home care beneficiaries satisfied? Evidence from Washington State. *The Gerontologist*, 47(6), 763-774.
- Zhang, X., Tang, Z., Zhang, Y., Tong, W. K., Xia, Q., Han, B., & Guo, N. (2024). Knowledge, attitudes, and practices of primary healthcare practitioners regarding pharmacist clinics: a cross-sectional study in Shanghai. *BMC Health Services Research*, 24(1), 677.